

## 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の取組状況のご報告

両羽協和株式会社（以下、当社）は、2020年2月に「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を公表し、お客さま本位の業務運営を高度化・強化する取組みを行ってまいりました。

昨年11月に当社の取組み状況を測定する指標を選定・公表いたしました。このたびは2022年度の取組状況についてお知らせいたします。

また、指標につきましては、必要に応じて見直しを行い、「お客さま本位の業務運営」の実効性の向上を図ってまいります。

### 1. 「お客さま満足度」のアンケート結果

#### 対応する取組方針

- 取組方針Ⅰ お客さまの最善の利益の追求
- 取組方針Ⅱ お客さまにふさわしい商品・サービスの提供
- 取組方針Ⅲ 重要な情報の分かりやすい提供

当社の取組みについて、お客さまからどのように評価され、いかにお客さまサービスの向上に繋がっているかを示す指標として採用しております。アンケートの結果を真摯に受け止めて、お客さまの満足度向上に向けて取り組んでまいります。

#### 【2022年度実績】

(単位：%、件)

保険会社	アンケート内容	回答率	回答数
損害保険ジャパン	代理店の手続きや流れ・対応にご満足いただけましたか	91.4	94
	他の方から保険加入の相談を受けた場合、現在の代理店をすすめますか。	93.5	95
東京海上日動火災	代理店の手続きや日頃の対応の満足度はいかがでしたか	93.9	262

※損害保険ジャパン … 選択肢7～10または「満足」「やや満足」とご回答いただいた割合。

東京海上日動火災 … 「大変満足」「満足」「やや満足」とご回答をいただいた割合。

#### 今後の方針

上記アンケートの結果により、お客さまから相応の評価を頂いていると判断いたしますが、今後も高い水準の維持とさらなる向上を目指します。

本指標は今年度も採用いたします。

## 2. 損害保険継続率、生命保険継続率、アフラック継続率

### 対応する取組方針

- 取組方針Ⅰ お客さまの最善の利益の追求
- 取組方針Ⅱ お客さまにふさわしい商品・サービスの提供
- 取組方針Ⅲ 重要な情報の分かりやすい提供

上記の取組方針を実践することで、お客さまからの評価があがり、損害保険継続率と生命保険継続率の維持・向上に繋がると考え、指標として採用しております。

また、損害保険継続率向上のために早期アプローチなどの施策を実施しております。

(単位：%)

項目	2021年度	2022年度
損害保険継続率	89.7	88.3
生命保険継続率	98.2	96.4
アフラック継続率	100.0	100.0

※生命保険継続率とアフラック継続率は13ヵ月の継続率です。

### 今後の方針

損害保険継続率、アフラック継続率いずれも相応の水準を確保しております。ただし、前年度と比較して若干減少しております。これは、新型コロナウイルス感染時の補償について、昨年9月頃より各保険会社が取扱いを中止したことに起因して、未継続となった保険が多数あったことが要因です。

あくまで一時的な事象と捉えて、今年度は継続率のアップに取り組んでおります。本指標は今年度も採用いたします。

## 3. 「意向把握・比較推奨販売記録」件数

### 対応する取組方針

- 取組方針Ⅰ お客さまの最善の利益の追求
- 取組方針Ⅱ お客さまにふさわしい商品・サービスの提供
- 取組方針Ⅲ 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまの意向に沿った商品の販売を行っており、そのプロセスと結果を記録することを義務づけております。その内容については、別人による点検のほか、内部監査を通して、募集行為の適切性を確認しております。募集行為についてその内容を確認することができることから、指標として採用しております。特に、高齢のお客さまについては、法令に則りきめ細やかな対応を実施しております。

(単位：件)

保険種目 年度	損害保険意向 把握シート 作成数	生命保険意向 把握シート 作成数	生命保険（アフラック） 意向把握シート 作成数	高齢者意向 把握シート 作成数
2021年度	5,615	63	275	905
2022年度	5,804	65	291	967

#### 今後の方針

弊社は、契約すべてについて意向把握シートを作成しております。2022年度は、前年度と比較していずれの保険種目でも増加しております。お客さまとの接点がより多く確保された結果と認識しております。

また、内部監査においても意向把握シート記載状況について監査を実施しており、今後も継続して参ります。

本指標は今年度も採用いたします。

## 4. 「お客さまの声」受付状況

#### 対応する取組方針

- 取組方針Ⅰ お客さまの最善の利益の追求
- 取組方針Ⅱ お客さまにふさわしい商品・サービスの提供
- 取組方針Ⅲ 重要な情報の分かりやすい提供

「お客さまの声」を真摯に受け止め、真因分析を行いその後の業務改善・サービス向上に結び付くように努めてまいりました。そうした観点で「お客さまの声」の受付件数やその内容は、お客さまの最善の利益の追求、お客さまにふさわしい商品やサービスの提供、また分かりやすい情報の提供の現状を示す指標として採用しております。

(単位：件)

年度		2021年	2022年
受付件数		5	3
内訳	苦情	4	3
	お褒め	1	0
	その他	0	0

#### 今後の方針

弊社の「お客さまの声」受付件数は、上記のとおり他社様と比較して少ない水準と見る方もおられると思います。弊社は、もともと「お客さまの声」の件数は大変少なく推移しており、そもそも苦情が少ないことの方が重要と考えております。2022年度においては、前年度と比較してさらに減少しております。

もつとも、頂いた「お客さまの声」については、その真因分析の徹底と有効な再発防止策の立案と実施など、お客さま本位の業務運営の向上に生かしてまいります。本指標は今年度も採用いたします。

## 5. 利益相反に関する内部監査実施回数

対応する取組方針

### ■ 取組方針Ⅳ 利益相反の適切な管理

お取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正しく把握するように日頃から指導を徹底しております。また、内部監査においても検証することとしており、お客さまの利益が不当に害されることのないように管理・検証する態勢を整備しております。

そうした観点から、利益相反の管理状況を示す指標として採用しております。

(単位：件)

年度	2021年度	2022年度
内部監査実施回数	1	1

※ 利益相反について問題のある取引はありません。

今後の方針

内部監査による検証に加えて、定期的なモニタリングの必要性を認識しております。本指標は今年度も採用いたします。

## 6. 各種研修実施状況

対応する取組方針

### ■ 取組方針Ⅴ 本方針の定着に向けた従業員に対する適切な動機づけ

お客さまのニーズに的確にお応えできますように社内教育や研修の充実を図り、人材育成に努めており、各種研修を積極的に実施しております。そうした観点で、本方針の定着に向けた従業員に対する動機づけの指標として採用しております。

今後も引き続き様々な工夫を凝らしながら積極的に各種研修を実施してまいります。

(単位：件)

年度		2021年度	2022年度
研修総回数		31	38
内訳	コンプライアンス研修	12	12
	商品研修	18	25
	ロープレ研修	1	1

## 今後の方針

2022年度は、前年度の研修総回数を上回る結果となりました。これは、2021年度が前年度と比較して研修総回数が減少したことを受けて、研修の質・量の充実を図った結果と認識しております。

本指標は今年度も採用いたします。

以 上

## ご参考

### 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」における原則と当社取組方針の関係

#### 金融庁の原則

#### 当社取組方針

