

お客様本位の業務運営の取組状況～KPI～

お客様本位の業務運営に関する取り組み状況を定量的に評価する指標の策定について

株式会社ノーダスは、「お客様本意の業務運営に関する方針」を策定・公表すると同時に、取り組み状況を定量的に評価する成果指標（以下、KPI※）を設定し、各 KPI の定期的な集計を通して、向上・改善状況をご報告してまいります。

※KPI とは「Key Performance Indicator」の略

① 取扱保険会社数（2018.6.30 現在）：生保 19 社・損保 11 社

多くの保険会社の商品の中から、お客様のご意向に沿った最適なプランをご提案する上で、大切な指標と位置づけます。保険会社各社から提供される充実した商品ラインナップを活用して、幅広い解決策の情報を提供し、お客様の未来をお守りします。

② 新契約取扱件数（2017.7.1～2018.6.30）：生保 1,402 件・損保 3,533 件

お客様とのよい出会いで、お預かりする契約の数は、お客様からいただいた信頼の表れと考えております。ご提案の品質の向上とともに、より多くのお客様へのご提案を目指してまいります。

③ お客様の声（2017.7.1～2018.6.30）：18 件(ご不満)

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止めます。特に、ご不満は当社の課題や改善が必要な部分を認識する重要な指摘と位置づけています。これら会社に寄せられたお客様の声を社内全体で共有して、日常的に業務や経営の改善に活かす取り組みを行ってまいります。

④ FP 資格を保有する当社社員（2018.6.30 現在）保有者率：89.2%

CFP AFP FP1 級・2 級・3 級 認定生命保険士生命保険協会認定 FP(TLC)のいずれかを取得している者 / 全従業員

社員の金融コンサルティングスキルを向上させるために、FP 資格の取得を推奨します。

⑤ 定期研修回数（2017.7.1～2018.6.30）：136 回（含コンプライアンス研修 32 回）

お客様向けセミナーの開催等お客様にとっての最善の利益実現に向けた取り組み状況を客観的に示してまいります。また、今後もお客様の中長期的な資産形成をお手伝いするための金融商品に関する知識や相続・税務等の知識をしっかりと身につけてまいります。

⑥ 早期消滅契約率（2018.6.30 現在）：1.82%

2018.1.1～6.30 の6ヶ月間に契約の消滅した件数 / 2018.1.1～6.30 の契約件数

生命保険商品のご加入においては、病気・ケガが万が一起こった場合に、保険金・給付金を確実に受け取るため、ご契約を継続していただくことが重要です。当社では、ご加入いただく商品が真にご意向に沿ったものとなるよう、お客様のライフプランや意向に関するヒヤリングに力を入れています。しかし、お客様が短期で解約する理由は下記の通り様々です。

- ・ 保険料が払えなくなった。
- ・ 家族状況が変わって必要性が無くなった。
- ・ 思っていた内容と違っていた。
- ・ もっと相応しい保険が見つかった。
- ・ 身内から加入依頼をされた。
- ・ 従業員が退職した。

いずれもお客様に不利益が発生することは否めません。当社では、ご加入時に十分に納得いただき、ご加入後もお客様が不安にならないように継続的なフォローを行なってまいります。

⑦ 高齢者（70歳以上）対応の取り組み

今年度（2018.7.1～2019.6.30）分を集計し 2019.8 中旬公表予定

ご高齢のお客様に対して保険募集を行う場合には、お客様のご希望、ご意向を十分にヒヤリングして、契約内容の決定まで十分な日数をかける等、無理のない確実な対応を取ってまいります。また、できるだけご親族様のご同席を求め、ご本人以外にもご契約の内容をお伝えしてまいります。

⑧ 乗換募集の取り組み

今年度（2018.7.1～2019.6.30）分を集計し 2019.8 中旬公表予定

保険は、長期に渡るご契約が多く、お客様のお考えや状況は変化していきます。そして、必要な保障内容も変わり、適切な見直しが必要になります。その時、必ず不利益事項の説明を聴いていただくことが重要で、お客様が十分納得されてからの乗換をお奨めしてまいります。

以 上