

顧客本位の業務運営に関するご報告

当社、株式会社エイチチームフィナジーは、『世の中からお金の不安を解消し、より人生が豊かになる社会を実現する』をミッションとして掲げ、2019年11月の代理店事業開始以来、適正な運営を行なって参りました。

ミッション実現のため、お客さまに満足いただける業務品質向上を目的として定めました「顧客本位の業務運営方針」に関する、2020年度(2019年8月～2021年7月)の取り組み状況を以下の通りご報告いたします。

1. <お客さまに寄り添いベストな保険設計・サービスの提供を行っているかを測る指標>について

当社では多様化するお客さまのご要望にお応えするため、オンライン面談による保険相談の実施や通信販売・WEB通販・提携代理店との共同募集など、複数の経路による募集活動を実施しています。引き続き、一人でも多くのお客さまに保険加入に関する有益な情報をご提供し、ご意向に沿った商品にご加入いただけるよう募集態勢を整備して参ります。

① 保有契約件数 <募集開始以降、当社にてご契約いただいた件数>

| | |
|------------------------------|--------|
| 2019年11月～2021年7月にご契約いただいたご件数 | 3,387件 |
|------------------------------|--------|

② 契約継続率 <ご契約の納得・満足度の指標となる有効契約の状況>

| | |
|-------------------------------------------|-----|
| 13ヶ月継続率* | 93% |
| *2019年11月～2020年6月契約にご加入いただいた契約の13ヶ月目の有効契約 | |

③ 取扱保険会社数 <当社にてご契約していただける保険会社>*2021年7月末時点

生命保険会社 14社

④ サイト掲載保険商品数 <当社サイトにて掲載している保険商品の状況>*2021年7月末時点

11社 81商品

- ・ ご契約に際してはご納得してご契約いただけるよう、お客さまのご意向に沿った商品提供と適切な情報提供に引き続き努めます。
- ・ 多くの保険商品からご意向に沿った商品をご選択いただくために、取扱い保険会社を増やすよう取り組みます。
- ・ サイトに掲載する情報については、当社比較ポリシーに沿った情報提供に引き続き努めます。

2. <商品の特色・リスク等の正確な説明を行うため知識の研鑽を行っているかを測る指標>について

当社では募集人のコンプライアンス知識向上のため、定期的な研修を実施しています。また、募集業務従事者につきましては、ファイナンシャルプランナー資格の取得を推奨しており、金融事業者として適正な知識に基づいた募集活動に努めています。

⑤ コンプライアンス研修実施回数

| | |
|-----------------|-----|
| 2020年8月～2021年7月 | 12回 |
|-----------------|-----|

⑥ 主な研修内容

| | |
|--------------|-----------|
| 募集コンプライアンス関連 | お客さまの声関連 |
| 個人情報関連 | 理解度テストの実施 |

⑦ FP 資格取得状況（当社募集人資格保有者のうち、直接募集業務に従事する者）

| | |
|---------------|-----|
| 2021年8月末付 保有率 | 86% |
|---------------|-----|

- ・ 適正な募集活動を行なうため、基本コンプライアンスに係る継続的な研修を繰り返し実施して参ります。
- ・ 募集人の商品知識や周辺知識の研鑽のため、さらに研修態勢の整備に努めます。

3. <お客さまの声を商品の充実やサービスの向上に反映させる態勢を構築するための指標>について

当社では、お客さまからの貴重なお申し出を真摯に受け止め、迅速にまた誠実に対応し、お客さまとの信頼関係を深めるよう努めています。

⑧ お客さまの声の発生状況（2019年8月～2020年7月受付）

| | | |
|-------------|-----|-----|
| 不満足の表明 | 25件 | |
| 当社起因 | 20件 | 80% |
| 保険会社など関連先起因 | 5件 | 20% |

⑨ ご不満の内容について

| ご不満の内容 | 発生件数 | 構成比 |
|----------|------|-----|
| サービス内容関連 | 4件 | 16% |
| 接客・応対関連 | 10件 | 40% |
| 事務手続き関連 | 7件 | 28% |
| その他 | 4件 | 16% |

- お客さまからのご意見は全件社内で共有し、担当部門において再発防止策を検討し、一定期間において同案件が発生しないかを継続確認し、有効性を確認しています。
- お客さまからのご意見により、サービス内容を見直し、引き続きサービス品質の向上に取り組みます。
- 品質向上のため、より多くのご意見を頂戴するために「お客さまの声」基準の見直しを図ります。