

## 「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の取組状況について (2020年度)

株式会社 山口保険サービス

当社は、お客さまが抱える様々なリスクや事業課題に対して、「保険」を活用した最適なソリューションを提供するという方針のもと、お客さまの事業活動の安定・継続のお役に立つことを目的とした「リスクコンサルティング」のあり方を目指し、その実現に向けて日々の業務に取り組んでいます。

こうした活動のもと、2019年9月、当社は、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を定め、公表しました。

今般、本方針の取組状況を評価するため、2020年度のKPI(※)を公表するとともに、今後も「リスクコンサルティング」を通じて、お客さまに最適なソリューションを提供してまいります。

※ key performance indicator : 組織の目標を達成するための重要な指標

### 当社のKPI

#### 1. お客さま満足度

お客さまアンケートで、「満足」「ほぼ満足」と回答されたお客さま	78%
---------------------------------	-----

#### 2. 当社推奨度

お客さまアンケートで、「紹介したい」、「どちらかといえば紹介したい」と回答されたお客さま	62%
--	-----

※【お客さまアンケート】の概要

実施期間 : 2021年7月~8月実施
対象のお客様 : 2021年3月1日~5月31日の期間内に損保(火災、自動車、傷害、新種)を新規に契約していただいたお客さま(法人・個人)、および同期間内に満期更新していただいたお客さま(法人・個人)。合計585先
回答件数 : 230件

#### 3. 新規契約件数(損保・生保)

2020年度中に、損害保険・生命保険を新規にご契約いただいた件数	2,275件
----------------------------------	--------

〈ご参考〉

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と、当社「お客様本位の業務運営に関する基本方針」との関係

当社は、金融庁が定めた「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」という）を採択し、当社の「お客様本位の業務運営に関する基本方針」（以下、「基本方針」という）を当社ホームページに公開しています。

原則と基本方針との関係は、以下のとおりです。

原則	対応する基本方針
原則 2	2. お客様の最善の利益追求
原則 3	3. 利益相反の適切な管理
原則 5	4. 重要な情報の分かりやすい提供
原則 6	2. お客様の最善の利益追求 5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
原則 7	5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

\* 1 『原則 4』、『原則 5 の「(注 2)」「(注 4)」』および『原則 6 の「(注 1～4)」』は、当社の保険販売形態上、または、投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、基本方針の対象としておりません。

\* 2 原則の詳細は、金融庁ホームページをご確認ください。