

「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  
(2023年度)

株式会社 山口保険サービス

当社は、お客様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、お客様の事業活動の安定・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（その後、都度見直し・改定を行っております）。

今般、本方針の取組状況を評価するため、2023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、お客様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

記

1. 各種研修回数

【対応する方針】	「方針2. お客様の最善の利益追求」 「方針4. お客様への重要な情報の分かりやすい提供」 「方針6. 人材育成の取り組み等」
----------	---

項目	2022年度	2023年度
ロープレ研修	2回	3回
生保商品研修	2回	2回
損保商品研修	2回	2回

2. 保険募集モニタリング件数

【対応する方針】	「方針2. お客様の最善の利益追求」 「方針3. お客様との利益相反の適切な管理」 「方針5. お客様にふさわしいサービスの提供」 「方針6. 人材育成の取り組み等」
----------	--

項目	2022年度	2023年度
損害保険	600件	900件
生命保険	61件	99件

2024年11月15日

### 3. お客様アンケート結果

【対応する方針】	「方針2. お客様の最善の利益追求」 「方針5. お客様にふさわしいサービスの提供」
----------	---

項目	2022 年度	2023 年度
お客様満足度 *1	91%	87%
当社推奨度 *2	73%	76%

\*1 「お客様満足度」・・・お客様アンケートで、「満足」「ほぼ満足」と回答されたお客様

\*2 「当社推奨度」・・・お客様アンケートで、「紹介したい」、「どちらかといえば紹介したい」と回答されたお客様

### 4. 苦情件数

【対応する方針】	「方針2. お客様の最善の利益追求」
----------	--------------------

項目	2022 年度	2023 年度
苦情件数	4 件	3 件

### 5. コンプライアンス研修

【対応する方針】	「方針3. お客様との利益相反の適切な管理」
----------	------------------------

項目	2022 年度	2023 年度
コンプライアンス研修	4 回	6 回

### 6. 損保継続率・早期継続率

【対応する方針】	「方針5. お客様にふさわしいサービスの提供」
----------	-------------------------

項目	2022 年度	2023 年度
損保継続率	90.2%	89.9%
損保早期継続率	85.3%	86.0%

<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. お客様との利益相反の適切な管理
原則 5	4. お客様への重要な情報の分かりやすい提供
原則 6	5. お客様にふさわしいサービスの提供
原則 7	6. 人材育成の取り組み等

\* 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。

<ご参考>

当社「お客様本位の業務運営に関する基本方針」と、当社『「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の取組状況』の「KPI (※)」との関係

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

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）と、当社『「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の取組状況』の「KPI」（以下、「KPI」という）との関係は、以下のとおりです。

基本方針	KPI
2. お客様の最善の利益追求	1. 各種研修回数 2. 保険募集モニタリング件数 3. お客様アンケート結果 4. 苦情件数
3. お客様との利益相反の適切な管理	2. 保険募集モニタリング件数 3. コンプライアンス研修
4. お客様への重要な情報の分かりやすい提供	1. 各種研修回数
5. お客様にふさわしいサービスの提供	2. 保険募集モニタリング件数 3. お客様アンケート結果 6. 損保継続率・早期継続率
6. 人材育成の取り組み等	1. 各種研修回数 2. 保険募集モニタリング件数