

2020年8月28日

株式会社KRC

お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表について

株式会社KRC（代表取締役 早瀬 明、以下「弊社」）は、2019年度（2019年4月1日～2020年3月31日）におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので、公表いたします。

弊社は今後も引き続き、健全な経営を第一とし、真のリスクマネージャーの集団として、お客様の視点に立ったサービス提供を通じて、徹底した顧客満足を実現すべくお客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

【「お客様本位の業務運営」の取り組み状況について】

1. 各指標について

弊社がお客様から選ばれる存在であるか、また一度ご契約をいただいたお客様に、その後も弊社でご契約をご継続いただくご意思がごありかを総合的に判断できる指標として、「生命保険・損害保険保有契約件数」「生命保険24カ月継続率」を設定し公表することといたしました。取組結果につきましては、以下の通りです。

※掲載の数値につきましては、弊社における定義に基づき算出しております。

●生命保険・損害保険保有契約件数

	2019年度	2018年度
損害保険	238,905件	229,656件
生命保険	82,804件	67,767件

※事業報告書ベース

お預かりする契約件数は、新たなお客様との接点の広がり及びお客様からいただいた信頼の現れと考えております。損害保険においては対前年比+10.4%、生命保険においては対前年比+22.2%とそれぞれ保有契約件数が増加しております。

## ●生命保険24カ月継続率

生命保険新契約24カ月契約保険料計 1, 287, 400千円

生命保険新契約24カ月継続保険料計 1, 228, 864千円

24カ月継続率 95.5% (2020年3月末現在)

ご契約いただいた生命保険を長くご継続いただくことは、お客様のご意向に沿ったご提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただけた結果であると考えております。特に弊社では短期間での失効・解約に至ったご契約に対し、その理由・事情についてのモニタリングを行い、より一層の顧客満足度の追求を行ってまいります。

## 2. お客様本位の保険販売に対する取組について

「お客様本位の保険販売」こそが、弊社の経営理念そのものであることを社員一同強く意識し、募集品質の向上に努めております。

## ●お客様の声受付件数

お客様からお寄せいただいたご意見・ご要望・ご不満等を真摯に受けとめ、社内で共有し、経営全般・募集品質の向上・募集コンプライアンスの改善・向上のために活用しております。2019年度につきましては、下記の件数のお客様の声をいただきました。引き続き、お客様に満足いただけるサービス提供に向け、取組強化を図ってまいります。

内訳	件数	構成比
ご不満	647	7.5%
ご要望	3,361	42.1%
お問い合わせ	3,618	39.1%
その他	966	11.3%
合計	8,592	

※弊社社内イントラネット入力ベース

## ●支社における自主点検

弊社ではお客様本位の保険販売のため、その具体的なルールを「業務管理規程」および「業務マニュアル」にて策定しております。それらの遵守状況について各支社において隔月で自主点検を実施し、その結果につきまして各ブロックを通じ本部に報告させることにより、ガバナンス強化及びルールの浸透を図っております。

## ●監査部による支社監査

弊社では監査部を設置し、専門の社員を配属し支社監査を実施しております。2019年度は全支社2回以上の監査を実施し、募集人に対するロールプレイングやヒアリングを通して、下記の項目につきまして重点的に点検及び指導を行いました。

☆「弊社の保険募集方針」をお客様に提示し、この内容をご理解いただいた上で、お客様のご意向を正確に把握し、その記録を行っているか。

☆お客様へ保険商品のご提案にあたって、重要な情報提供をわかりやすく丁寧に行っているか。

☆特にご高齢のお客様に対し、弊社独自ルールを遵守し十分にご意向を伺い、希望される保険商品か、また本当に必要な保険商品かを見極めた募集を行っているか。また、その対応記録を適切に残しているか。

## ●外部監査の実施

弊社は顧問弁護士であるのぞみ総合法律事務所による外部監査を2019年10月から11月にかけて実施いただき、経営管理態勢・法令等遵守態勢・保険募集管理態勢・顧客サポート等管理態勢・顧客情報管理態勢について、改善を要する事項をご指摘・ご指導いただき、それに沿って業務改善に努めております。

## ●コンプライアンス研修の実施

弊社はお客様本位の保険販売の基盤である、コンプライアンスについて年間計画を策定し、それに基づき下記のテーマで全支社において毎月研修を実施し、全社員が適切な対応を行えるよう、社内教育を実施いたしました。

- ・ 弊社F D宣言および保険募集方針について
- ・ 保険募集における禁止行為について
- ・ 情報提供義務及び意向把握義務について
- ・ 高齢者に対する保険募集について
- ・ 個人情報管理について
- ・ 顧客サポート等管理（お客様の声）について
- ・ 乗換契約の取扱について
- ・ 反社会的勢力との関係遮断・マネーロンダリング防止対応について

以上