

## 2024 年度

### お客さま本位の業務運営のための取り組み状況

有限会社インシュアランス・タイムでは、お客さま本位の業務運営の定着に向けた取り組みとして、次の通り基本品質指標(KPI)を公表します。

#### 【1】お客さまとのコミュニケーションを大切にします

お客さまとの面談時に、意向確認や推奨販売について、重要事項の説明等を記録した面談記録を保存・管理・集計しました。

面談記録状況	
面談記録数	1035 件

お客さまからいただいた苦情やご意見・ご要望を社内ミーティングで共有し、より良いサービスにつながるよう努めています。

お客さまの声		
おほめの言葉	ご意見	ご不満
2	4	7

ミーティング回数	
2024 年度社内ミーティング	18 回

#### 【2】お客さまの立場で判断します

面談記録件数（上記【1】参照）

社内ミーティングで、推奨販売をおこなった契約が適正におこなわれているか検証しました。

#### 【3】お客さま負担の手数料開示について

2024 年度は特定契約（リスク性商品）の販売はありませんでした。

#### 【4】お客様に大切な情報をわかりやすくお伝えします

高齢(70 歳以上)のお客さまについては、積極的にご家族情報の登録（親族登録）に取り組みました。

親族登録状況

親族登録件数	71 件
--------	------

#### 【5】お客様に安心をお届けするために考え方行動します

お客様から信頼される代理店となるため、各種勉強会・研修会へ参加しました。

勉強会・研修会参加状況

保険会社等各種研修参加	54 回
-------------	------

お客様に保険の証である保険証券を保険始期日までにお届けするため、早期更改手続きに取り組みました。

早期計上・始期前証券発行率

早期（14 日前）計上率	90.60%
始期前証券発行率	98.20%

#### 【6】お客様に信頼される人材育成について

コンプライアンス意識の向上のために教育機会を設け、定期的な社内ミーティングをおこないました。

社内会議・コンプライアンス研修状況

社内全体会議	18 回
コンプライアンス研修	2 回

リスクコンサルティング能力を高める資格（AIG 損害保険株式会社／ARC 資格制度）や、高齢者によりそった対応を学ぶ資格に取り組みました。

A R C 資 格 制 度 : AIG 損害保険株式会社によるリスクコンサルティングに関する知識と  
スキルを高める資格で営業社員 4 名が取得しました。

認 知 症 サ ポ ー タ ー : 認知症サポーター養成講座を事務スタッフ 2 名が受講し、認知症に  
対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対  
してできる範囲で手助けをする認知症サポーターとなりました。

損害保険トータルプランナー : 損害保険に関する専門知識とコンサルティングスキルを習得した資  
格、1 名取得済です。

従業員の資格取組状況

ARC 資格制度	4 名
認知症サポーター	2 名
損害保険トータルプランナー	1 名