

2024年3月19日

2023年度 お客様本位の業務運営に関する取組結果について

ジャパン・アフィニティ・マーケティング株式会社（社長：宮澤貢、以下「当社」）は、2023年度におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果および、その定着を測る指標（KPI）を取りまとめましたので、お知らせいたします。

当社は、2017年9月に「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下、「当方針」）を定めるとともに、当方針に対応した「お客様本位の業務運営に係る取組内容」（以下、「当取組内容」）を公表しております。更に、2018年9月には、当方針の定着を測る指標（KPI）を設定しております。

今後も、当指標の中長期的なトレンドを用いて、当方針および当取組内容の定着度合いを測っていくとともに、お客様の声に耳を傾ける中で、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、当社の全業務分野において、お客様本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

1. お客様本位の業務運営

当社が当方針の定着を測る指標（KPI）として設定している「お客様満足度」については、「満足」、「やや満足」項目の合計は97.9%と4年連続で95%を超えております。

○お客様満足度調査の結果

別紙参照

2. 保険商品のご提案

保険商品の募集にあたり、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、特に以下の項目に関する社内教育を実施しました。

- ・お客様のご意向に沿った適切な商品提案
- ・重要な情報のご提供
- ・既存のご契約の保障見直しをお勧めする際の注意点
- ・保険料・保険金等に関する情報提供
- ・ご高齢のお客様に対する保険募集ルール
- ・障がいのあるお客様に対する保険募集ルール
- ・適切な募集が懸念される契約等について

3. お客様の声を経営に活かす取組

当社で受け付けた「お客様の声」は、役員・リーダー層を中心メンバーとする会議にて共有し、ご不満の申出等については、発生原因や再発防止策を確認しております。また、特に全社的に共有が必要な案件については、全社会議にて事例共有を行い、注意すべきポイントを具体的に明示し、再発防止に努めております。引き続き、より充実したお客様サービスの在り方について検討を進めてまいります。

4. 利益相反の適切な管理

当社では利益相反取引について、研修及び手続書類の点検等を通じ、利益相反の把握・管理を行っております。具体的には、インサイダー取引に該当するおそれのある有価証券取引について、情報管理に係る規程の整備、研修等を通じ、該当取引の発生を防止する体制を構築しております。

5. 方針の浸透に向けた取組

当社は、お客様の声を経営に活かす方針の浸透に向け、会議・研修等において研修や情報共有を実施し全職員に趣旨徹底をはかっております。

また当社では、お客様に寄り添った商品・制度提案ができるよう「ファイナンシャル・プランナー」をはじめとする各種公的資格の取得を推奨しています。

以 上

※記載内容は、特段の記載がない限り 2024 年 2 月現在の状況を記載しております。また、保険商品・付帯サービス等はすべて概要を説明したものであり、保険商品ご加入のご検討や付帯サービスのご利用にあたっては、最新の情報を必ずご確認ください。