

2024年3月29日

南都商事株式会社

「お客さま本位の業務運営にかかる取組状況」 ～K P Iの公表について～

南都商事株式会社（以下、「当社」といいます）は、お客さま満足度の更なる向上のために「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針」を制定のうえ公表し、社員の営業活動における具体的指針として取組んでおります。

今般、本方針に対する2023年度の取組状況について公表するとともに、これからもより多くのお客さまに選ばれ、そしてご満足いただける保険代理店を目指し、本方針の推進と定着化に努めてまいります。

1. 成果指標（K P I*）について

当社の本方針に対する取組みが、お客さまにどのように評価され、どのようにお客さまの満足度につながっているかを表す「お客さま満足度」・「当社推奨度」を成果指標（K P I）として定め公表いたします。

*KPIとはKey Performance Indicatorの略で、企業や組織が目標達成のために日々行う具体的な行動指標のこと。

(1) 「お客さま満足度」・「当社推奨度」

	お客さま満足度 ※「満足」「ほぼ満足」	当社推奨度 ※「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」
当社独自 アンケート	89.2%	68.1%

- ・当社では独自のアンケートを年1回実施しております。
 - ※アンケート実施時期
 - ・実施期間：2023年11月1日～2024年2月29日
 - ・実施方法：郵送
 - ・対象先：損害保険新規・更改先、生命保険新規先
 - ・依頼先数：534先
 - ・回答先数：204先
- ・お客さま満足度とは、当社実施のアンケートで「満足」「ほぼ満足」とご回答いただいたお客さまの割合をいいます。
- ・当社推奨度とは、当社実施のアンケートで「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」とご回答いただいたお客さまの割合をいいます。
- ・当社は、お客さまのご意向に基づいた適切な商品・サービスをご提供するとともに、わかりやすく丁寧な対応を心掛けることで、お客さま満足度の向上に取り組んでおります。

2. 2023年度の取組状況について

①「お客様の声」受付状況

	2023年度
受付件数	11件

(注) 11件のうち1件は「お褒めの言葉」です。

- ・当社では、お客さまから「苦情」や「ご意見・ご要望」「お褒めの言葉」などが寄せられた場合、「お客様の声」受付対応記録を作成し、申出内容・事実関係、原因・対応、結果・再発防止策を個別事案ごとに共有化を図ることで、業務の改善やサービスの向上につなげるよう取り組んでおります。

②損害保険の契約件数

	2021年9月末	2022年9月末	2023年9月末
契約件数	17,247件	17,649件	17,521件

- ・契約件数は、火災（窓販除く）、自動車の合計です。
- ・当社の「お客さま本位の業務運営」がお客さまから評価され、より多くのお客さまから選ばれてお付き合いいただけることが、当社に対するお客さまの最大の評価と考え、「契約件数」を選定しました。

③損害保険継続率

	2021年9月末	2022年9月末	2023年9月末
損害保険継続率	89.5%	91.4%	91.4%

- ・継続率算出における対象契約期間は以下の通りです。
 - ・2021年9月末：2020年10月～2021年9月
 - ・2022年9月末：2021年10月～2022年9月
 - ・2023年9月末：2022年10月～2023年9月
- ・継続率の算出対象としている保険会社は、当社が取扱うすべての損害保険会社です。（東京海上日動火災保険、損害保険ジャパン、三井住友海上火災保険、共栄火災海上保険、あいおいニッセイ同和損害保険、明治安田損害保険、セコム損害保険、Chubb損害保険）
- ・当社は、お客さまの利益につながる情報や商品提供に努めており、商品内容の説明についても重要な事項については十分にご理解をいただけるよう丁寧な対応を心掛けております。その結果として、損害保険継続率は高い水準を維持しております。

④生命保険13ヶ月目継続率

	2021年9月末	2022年9月末	2023年9月末
生命保険継続率	97.4%	94.4%	94.7%

- ・13ヶ月目継続率とは、対象期間に13ヶ月目を迎えられた新規のご契約に対して、13ヶ月目に継続しているご契約の件数割合をいいます。
- ・継続率算出における対象契約期間は以下の通りです。
 - ・2021年9月末：2019年10月～2020年9月
 - ・2022年9月末：2020年10月～2021年9月
 - ・2023年9月末：2021年10月～2022年9月

- ・継続率の算出対象としている保険会社は、東京海上日動あんしん生命保険、日本生命保険、エヌエヌ生命保険、三井住友海上あいおい生命保険、SOMPOひまわり生命保険、アフラック生命保険の6社です。
- ・お客さまのニーズに合致していなかった場合、結果として短期解約につながります。当社のコンサルティング力の強化とアフターフォロー体制の定着化が継続率に反映されるものと考えております。

⑤コンプライアンス研修実施回数

	2021年度	2022年度	2023年度
研修実施回数	12回	12回	36回

- ・研修回数の内訳（2023年度）

役職者研修	4回
営業担当者研修	8回
朝礼（対象：全社員）	10回
書面回覧	12回

- ・当社は、お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、当社の意向把握および比較・推奨販売方針を遵守し、お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に管理するため、コンプライアンス研修の実施回数を増やしております。全ての役職員が高い倫理観、責任感を持ち、コンプライアンスを遵守してまいります。