

「顧客本位の業務運営宣言」

2022 年度取組結果と評価指標（KPI）

株式会社 GOESWELL
2023 年 6 月 29 日

お客様並びにお取引先企業の皆様には、平素より格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

「顧客本位の業務運営宣言」に関して、「お客様が安心して生活できる未来をお届けする」ための取組みに関する 2022 年度（2022 年 4 月～ 2023 年 3 月）の取組み結果について、ご報告いたします。

お客さまへのお約束

お約束1

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係性

正しいコンサルティング提案

- 原則2 顧客の最善の利益の追求
- 原則4 手数料の明確化
- 原則5 重要な情報の分かりやすい提供
- 原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

お客様の金融商品への理解度を十分に配慮した上で、備えるべきリスクを 11 の目的別にご説明させていただくことで、お客様の加入目的や保障ニーズを確認しながらご意向を把握するよう取り組んでまいりました。また、ご意向の確認については、当初意向の確認と最終意向の確認および記録を行い、ニーズ・ご意向の変化が生じた場合にもしっかりと把握し記録に残してまいりました。

保険商品の提案を行う際は、ご意向に合わせ比較推奨を行う際の理由を明示し、お客様の保険加入経験や金融知識を把握したうえで十分な情報提供に務めてまいりました。

また、正しいコンサルティング提案が行われているのかをモニタリングし、常に改善できる体制を構築するよう取り組んでまいりました。

「お客様が安心して生活できる未来をお届けする」ために、下記の指標を重要指標と考えこれからもご相談件数を各地域で増やしていけるよう、取り組んでまいります。

| 2022 年度 ご相談件数 | |
|----------------------|---------|
| 生命保険 | 84,883 |
| 損害保険（火災 + 自動車 + その他） | 27,806 |
| 住宅ローン | 2,808 |
| 総計 | 115,497 |

| 2022 年度 住宅ローンご融資実行額（単位：千円） | |
|----------------------------|------------|
| 融資実行額 | 32,809,400 |

※2022 年 4 月～ 2023 年 3 月末時点での数値。

| 2022 年度 モニタリング件数（単位：件） | |
|------------------------|--------|
| 総数 | 26,242 |

※2022 年 4 月～ 2023 年 3 月末時点での数値。

お客さまへのお約束

お約束2

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係性

原則2 顧客の最善の利益の追求

原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

アフターフォロー体制

弊社では、担当者が「お客様一人一人のコンサルティングアドバイザーである」という自負のもと、お客様のライフプランやご意向、生活のご状況などをお伺いし、お客様の最善の利益につながる提案を実施いたします。

アフターフォローを通じて再度提案をご希望の場合は、引き続き担当者が対応させていただくとともに、市場リスクを伴う保険契約に関してはそのリスク状況のご案内、タイミングにより保険請求や各種変更等の保全手続き漏れの確認を行うことで、お客様に寄り添ったサポートを全社一丸となって取り組んでまいります。

| 2022 年度 アフターフォロー件数 | |
|--------------------|--------|
| 既契約者様フォローコール対応 | 80,932 |
| 既契約者様（保全）お電話問合せ | 10,922 |
| CS（フリーダイヤル）お電話問合せ | 1,397 |
| 総計 | 93,251 |

※2022 年 4 月～ 2023 年 3 月末時点での数値。

お客さまへのお約束

お約束3

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係性

常に品質を向上する体制

原則2 顧客の最善の利益の追求

原則3 利益相反の適切な管理

原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

原則7 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

弊社では、お客様一人一人の違いのあるニーズや資産状況に柔軟に対応を行うため、さまざまな生命保険会社、損害保険会社、少額短期保険会社との提携に努めております。

| 2022 年度 取扱保険会社数 | |
|-----------------|----|
| 生命保険 | 25 |
| 損害保険 | 14 |
| 少額短期保険 | 6 |
| 合計 | 45 |

*2023 年 3 月末時点

お客様よりいただくご不満の表明は、貴重なお声と認識し、経営層への定期的なレポート及び改善検討や、従業員教育の一環として周知を行いお客様満足度の更なる向上に取り組んでまいります。

| 2022 年度 苦情件数（単位：件） | |
|--------------------|-----|
| 生命保険 | 185 |
| 損害保険 | 80 |
| 少額短期保険 | 1 |
| その他 | 171 |
| 合計 | 437 |

保険種類を問わずお客様にとってふさわしい提案となるよう、保険加入の目的やニーズを十分に把握した上で、安心して生活できる未来をお届けする提案・サービスを提供し、お客様満足度の高い販売を実施できるよう人材教育に取り組んでまいります。

| 2022 年度 募集人への研修内容（実施頻度） | |
|-------------------------|----|
| 定期的な商品研修（推奨商品） | 毎月 |
| E-ラーニング教育 | 毎月 |
| コンプライアンス研修 | 毎月 |

弊社では、上記以外にも動画コンテンツや教育・学習コンテンツを整備し、常に従業員が学習できる態勢を構築しております。本宣言を継続的に全従業員へ共有し、適切な動機付けの体制構築を図ってまいります。