

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況について

2023 年度（2023 年 4 月～2024 年 3 月）の KPI 取組状況について

第一総業株式会社（以下、当社）は『地域社会への貢献』という経営理念のもと、保険を通して地域社会のお客さまに安心・安全をお届けすることでより一層信頼される保険代理店を目指しています。

当社は、上記経営理念の基、2019 年 5 月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し、更に 2023 年 4 月に本方針の取組状況を見える化するために、具体的取組の指標(KPI)を公表しております。

今般、本方針に基づく 2023 年度の具体的取組事項（KPI）取組状況を公表し、今後も経営理念に則り、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

具体的な指標（KPI）

1. 保険会社アンケート評価

当社は、お客さまのご意見やご要望について真摯に向き合い、アンケート結果についても保険部門全役職員で共有し業務改善に繋げております。

項目	2023 年度		
代理店総合満足度 （満足/やや満足）	当社（※1）	全社平均（※2）	対比
	98.36%	96.98%	1.38%

- ・ アンケート実施時期：2023/4/1～2024/3/31 受付分
- ・ 対象者：実施期間における自動車保険および火災保険加入者
- ・ 回答件数：自動車保険 56 件、火災保険 5 件の合計 61 件

（※1）当社の代申会社である大同火災海上保険(株)のご契約者さまを対象とした「お客さま満足度アンケート」により、当社に対する満足度を算出

（※2）全社平均は、大同火災海上保険(株)で回収したアンケート（はがき、Web）のうち、契約内容が特定できる契約の平均

【詳細項目（満足/やや満足）】

項目	区分	比率
説明満足度（重要事項）	わかりやすかった/どちらかといえばわかりやすかった	96.7%
説明満足度（事故時連絡方法）	わかりやすかった/どちらかといえばわかりやすかった	95.1%
お客さま接点（満期案内）	7 日以内/2 週間以内	50.8%
説明満足度（補償内容）	わかりやすかった/どちらかといえばわかりやすかった	96.8%

お客さま接点（満期案内）	あった	26.3%
代理店推奨度	紹介したい	98.0%

2. FD（フィデューシャリーデューティー）資格取得者人数

当社は、真にお客様の信頼に繋げるために、お客さまのニーズや意向に沿った最適な商品・サービスの提供ができるよう資格取得を通し職員のスキルアップを図っております。

資格名称	資格保有者数（2024年3月末現在）
FP 資格	8 名（FP1 級：1 名、FP2 級 7 名）
損害保険トータルプランナー	3 名
損害保険プランナー	10 名
生命保険大学課程	1 名

※当社保険部職員数 18 名（部長・副部長・部長代理含む）

3. コンプライアンス関連・商品・業務知識勉強会の実施回数

当社は、各種法令、規程、マニュアル等を遵守する中でお客さまのニーズにお応えできる商品知識を備えるため、各種研修、勉強会を通じて募集品質の向上に努めております。

名称	実施回数
コンプライアンス勉強会	12 回
公的保険勉強会	6 回
保険会社集合研修	19 回
その他	32 回（保険会社 WEB 研修 6 回、サイバーリスク研修 2 回 大同火災 e ラーニング 18 回、その他 6 回）

4. 自動車保険継続率・早期更改率

時代の変化や社会情勢の変化により、お客さまのニーズは多様化しております。
そのような中、早期案内により十分な情報提供およびお客様サービスの充実に繋げております。

	2023 年度
継続率	98.15%（上期 97.5%、下期 98.8%）
早期更改率	86.15%（上期 84.2%、下期 88.1%）

※早期更改率：車両保険の満期を迎えられたお客様に対し、継続手続きが満期日の約 1 ヶ月前（28 日前）までに完了したご契約の件数割合。

以 上