

2021年6月30日

オリックス保険コンサルティング株式会社

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）に関する取り組み結果の公表について

オリックス保険コンサルティング株式会社（社長：上垣伸久、以下「当社」）は、2021年3月期（2020年4月～2021年3月）における「お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）」に関する取り組み結果をまとめましたので公表いたします。

<お客さま本位の業務運営実践による重要指標について>

当社は、保険商品やサービスのご提供を通じて『日本で1番、お客さまに安心をもたらすことができる会社』になることを目指しています。その実現のために、私たちは「お客さまがオリックス保険コンサルティングに相談して良かったとご納得・ご満足されること」が最も大切だと考えており、その考えに基づいた、「お客さま本位の業務運営方針」を定めています。

当社では、継続率、「お客さまの声」をお客さま本位の業務運営実践の重要指標と定め、その結果を公表いたします。

1. 継続率

お客さまにご納得・ご満足いただいた上でお申し込みいただいているか、アフターフォローを十分に行えているかを示す非常に重要な指標です。継続率は、お客さまのご契約が、解約・失効とならず、有効に継続している割合を示しています。

当社は、ご案内した保険を長きにわたりご継続いただいていることは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客さまにご納得・ご満足いただいた結果と考えており、業界における一般的な指標である「継続率」を重要指標として設定しました。

以下の数値は、当社において最も取扱いが多いオリックス生命保険株式会社の契約を対象とした実績です。

	2021年3月期	2020年3月期
3か月継続率	98.9%	98.5%
37か月継続率	82.0%	83.9%

今後もお客さまに寄り添い、お客さまのニーズに的確にお応えすることで、お客さまに長きにわたりご継続いただけるよう、ご納得・ご満足していただける提案とアフターフォローを実践してまいります。

2. 「お客さまの声」

① お客さまアンケートの実施

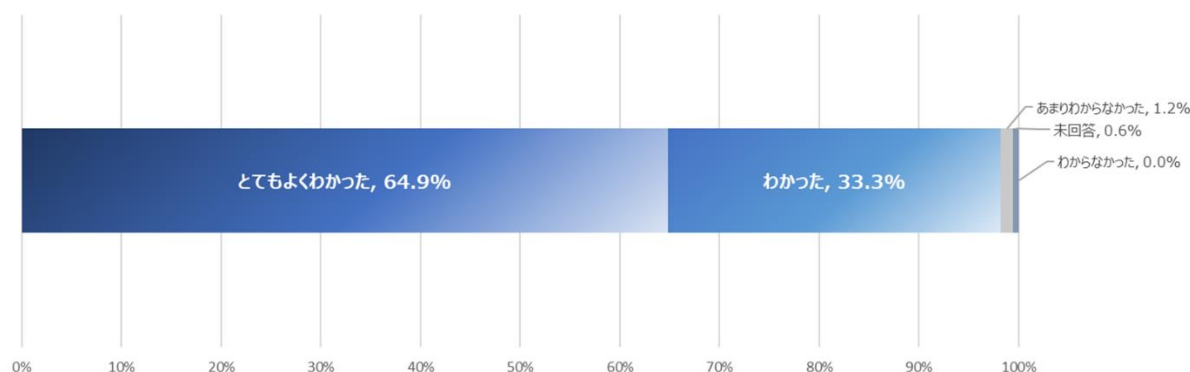
当社にて、保険にご加入いただいたお客さまにアンケートのご協力をいただき、当社担当者に対するご評価をいただいております。

※アンケートについて

有効回答：891件（2020年10月実施）

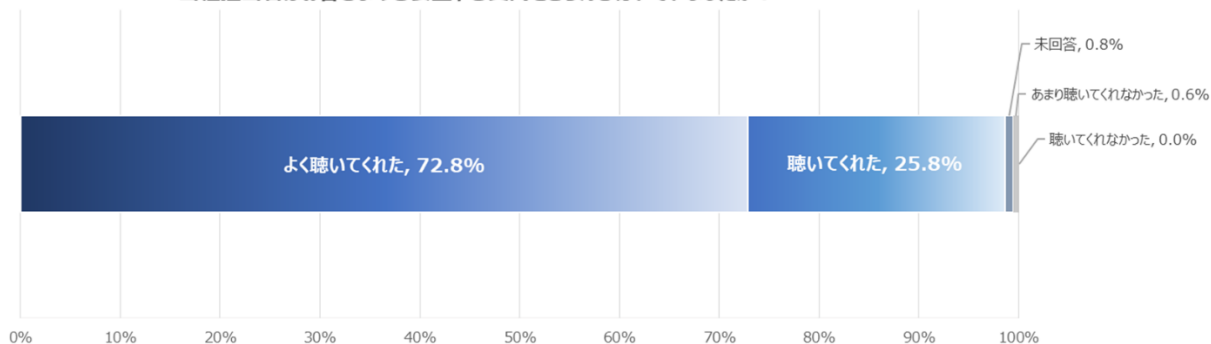
取得方法：郵送アンケート回答方式で当社がお客さまに直接ご案内

当社担当者のご案内・ご説明はわかりやすかったですか？



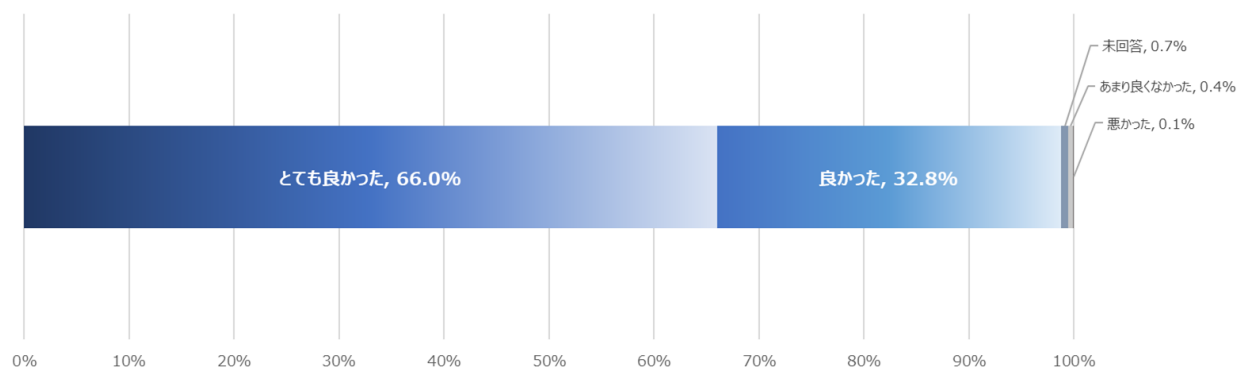
「当社担当者のご案内・ご説明はわかりやすかったですか」の質問について「とてもよくわかった」「わかった」とご回答いただいた方が98.2%を占めました。

当社担当者はお客さまのご要望やご質問をきちんと聴いていましたか？



「当社担当者は、お客さまのご要望やご質問をきちんと聴いていましたか」について「よく聴いてくれた」「聴いてくれた」とご回答いただいた方が98.6%を占めました。

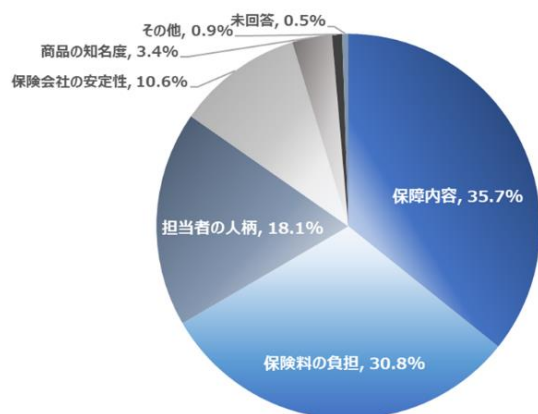
当社担当者の第一印象はいかがでしたか？（身だしなみ、清潔感、表情、信頼感など）



「当社担当者の第一印象はいかがでしたか」について「とても良かった」「良かった」とご回答いただいた方が 98.8%を占め、多くの方にご満足いただいた結果となっております。

今後もこれらの満足度を 100 %に近づけるべく、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。

保険加入をご検討された際、より重視した点を教えてください。(複数回答可)



お客さまが保険加入をご検討される際に、より重視した点は、「保障内容」が最も高い結果(35.7%)となりました。次いで、「保険料の負担」「担当者の人柄」が多いという結果でした。

当社は今後も、お客さまの真のご要望・ご意向をお聞きし、最適な保険商品をご提案できるよう、常に“お客さまに寄り添った行動”を実践してまいります。

また、以下のような「お褒めの言葉」も多数いただいております。

- 「相談にのっていただいて、丁寧にわかりやすく説明していただき、とても心強いです。」
- 「こちらの話にしっかり耳を傾けてくださり、なおかつ予算内で希望以上のプランを提案してくださいました。長くお付き合いしたい担当者の方に出会えてよかったです。」

② お客さまからの苦情（不満足のお申し出）

当社は、お客さまからの不満足のお申し出を苦情と受け止め、真摯に向き合い、担当者などに対して改善指導をするのみならず、重要事項に関しては全社で連携し、再発防止に取り組んでおります。

「苦情（不満足のお申し出）」件数

	2021年3月期	2020年3月期
苦情（不満足のお申し出）	276件	285件

今回から当社および保険会社に寄せられた不満足のお申し出の総数を掲載させていただいております。

<今後の「お客さま本位の業務運営方針」への取り組みについて>

当社は今後も引き続き、お客さまの声に耳を傾け、サービス向上と改善に取り組んでまいります。お客さまの不満足のお申し出には真摯に向き合い、担当者などに対して改善指導をするのみならず、重要事項に関しては全社で連携し、再発防止に取り組めます。また、お客さまからのお褒めの言葉については謙虚に受けとめ、より良い取り組みに活かしてまいります。

以上