

2020年9月1日
株式会社五十嵐総合事務所
代表取締役 五十嵐 哲

お客様本位の業務運営方針に関する取り組み状況について

株式会社五十嵐総合事務所（以下、「当社」）は、2019年8月に「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表いたしました。その取り組み状況について定量的に評価する指標（以下、「自主的 KPI」）を以下の通り設定し、公表します。

1. 契約更改率（損害保険）

更改率：94.1%

内訳としまして2019年4月から2020年3月に満期を迎えた契約338件であり、そのうち更改手続きを頂いた契約318件です。車検切れや廃車に伴い更改されない契約も分母に含めております。

2. 更改時における面談実施率（損害保険）

面談実施率：74.5%

内訳としまして2019年4月から2020年3月に更改手続きを頂いた契約318件であり、そのうち面談手続きを行った契約237件です。その他の契約は郵送手続き、自動更新手続きとなります。当社としましては、保険契約の適正なお引き受けにあたり、面談を実施させていただくことが契約時の間違いを避けることにつながり、郵送よりも面談のほうが有意義な情報提供をさせていただくことになると考えており、面談の実施率の高さがお客様本位の業務運営だと考えております。遠方のお客様やご希望により郵送を望まれるお客様には郵送手続きをさせていただいております。

3. 更改時における電話募集実施率（損害保険）

電話募集実施率：0%

内訳としまして2019年4月から2020年3月に更改手続きを頂いた契約318件であり、そのうち電話募集による更改手続きを行った契約0件です。当社としましては、契

約後のトラブルを未然に防ぐため原則として電話募集による更改手続きを行っておりません。

4. 新規契約件数および前年度比増減率（損害保険）

2019年4月から2020年3月の新規契約件数：107件（前年度比30.5%アップ）

新規にお電話で加入依頼、見積もり依頼をいただいたお客様には迅速に対応することを心掛けており、主力商品である個人向けの自動車保険、火災保険においては即日お見積りをさせていただくことを努めております。なお見積もり依頼をいただいたお客様に当社より何度も勧誘のお電話をすることは行っておりません。

5. 収入保険料および前年度比増減率（損害保険）

2019年4月から2020年3月の収入保険料：32,137千円（前年度比14.0%アップ）

上記数字には積立保険の積立保険料部分は含まれておりません。収入保険料（挙績）は保険代理店の規模を表す目安となります。

6. 事故対応件数（損害保険）

2019年4月から2020年3月の事故発生件数（事故日ベース）：46件

うち当社窓口対応件数：46件

上記数字にはロードサービスのみ実施の件数は含まれておりません。事故に遭われたお客様には当社が責任をもって初動対応、アドバイス、進捗状況、クローズ（事故対応完了）のご連絡を行っております。お客様より保険会社事故受付センターへお電話いただいた場合でも、その後の事故対応は基本当社が窓口として対応させていただいております。上記当社窓口対応件数はお客様より保険会社事故受付センターへ最初の事故のご連絡をお電話でいただいたお客様において、その後の事故対応が当社窓口として対応させていただいた案件も含めております。

以上