

## 「お客様本位の業務運営」について 弊社の取り組み

保険情報サービス株式会社

## ■生命保険お取扱いの継続率について

保険会社	継続率
東京海上日動あんしん生命	100.00%
アフラック	100.00%
ジブラルタ生命	100.00%
エヌエヌ生命	100.00%
ニッセイ・ウエルス生命	100.00%
日本生命	100.00%
マニユライフ生命	100.00%

保険会社	継続率
オリックス生命	99.80%
三井住友海上あいおい生命	99.30%
FWD富士生命	99.00%
ソニー生命	97.80%
メットライフ生命	97.80%
SOMPOひまわり生命	96.90%
アクサ生命	92.10%

\* 保険会社提供データは各社が定めます継続率を掲載

## ■損害保険4分野の実績について

保険種目	保有高
火災保険	214,215千円
自動車保険	222,426千円
傷害保険	55,592千円
新種保険（賠償・利益・業務災害・D&Oなど）	141,657千円
その他	55,838千円

## ■お客様からの「苦情、ご要望、お褒め」のお申し出について

弊社および保険会社へお申し出いただきました件数は次のとおりです（昨年集計数）

- ・苦情のお申出 : 7件（13件）
- ・ご要望・ご相談のお申出 : 33件（37件）
- ・お褒め・感謝のお申出 : 132件（124件）

## ■研修・勉強会について

年間63回実施しました。研修カテゴリーの内訳は次のとおりです（昨年実施数）

- ・コンプライアンス・業務改善研修 : 17回（16回）
- ・人間力向上・自己啓発研修 : 36回（48回）
- ・商品・業界研修 : 10回（21回）

## ■保険募集人の資格所有について

従業員数21名における資格所有は次のとおりです

- ・生命保険募集資格 16名 ・損害保険募集資格 21名 ・少額短期保険募集資格 7名
- ・トータルライフコンサルタント（生保大学課程修了）16名 ・FP2級（AFP）4名 ・PRM 1名 ・貸金取扱主任者1名
- ・相続診断士 2名 ・金融知力アドバイザー 1名 ・証券外務員1種 2名 ・証券外務員2種 2名 ・証券外務員4種 2名

## ■情報セキュリティへの取り組みについて

2013年より情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格を取得し継続しております

- ・ISO27001〔ISMS〕認証継続（認証NO：JP13/080263）