

お客さま本位の業務運営～取組状況～(2020年度)

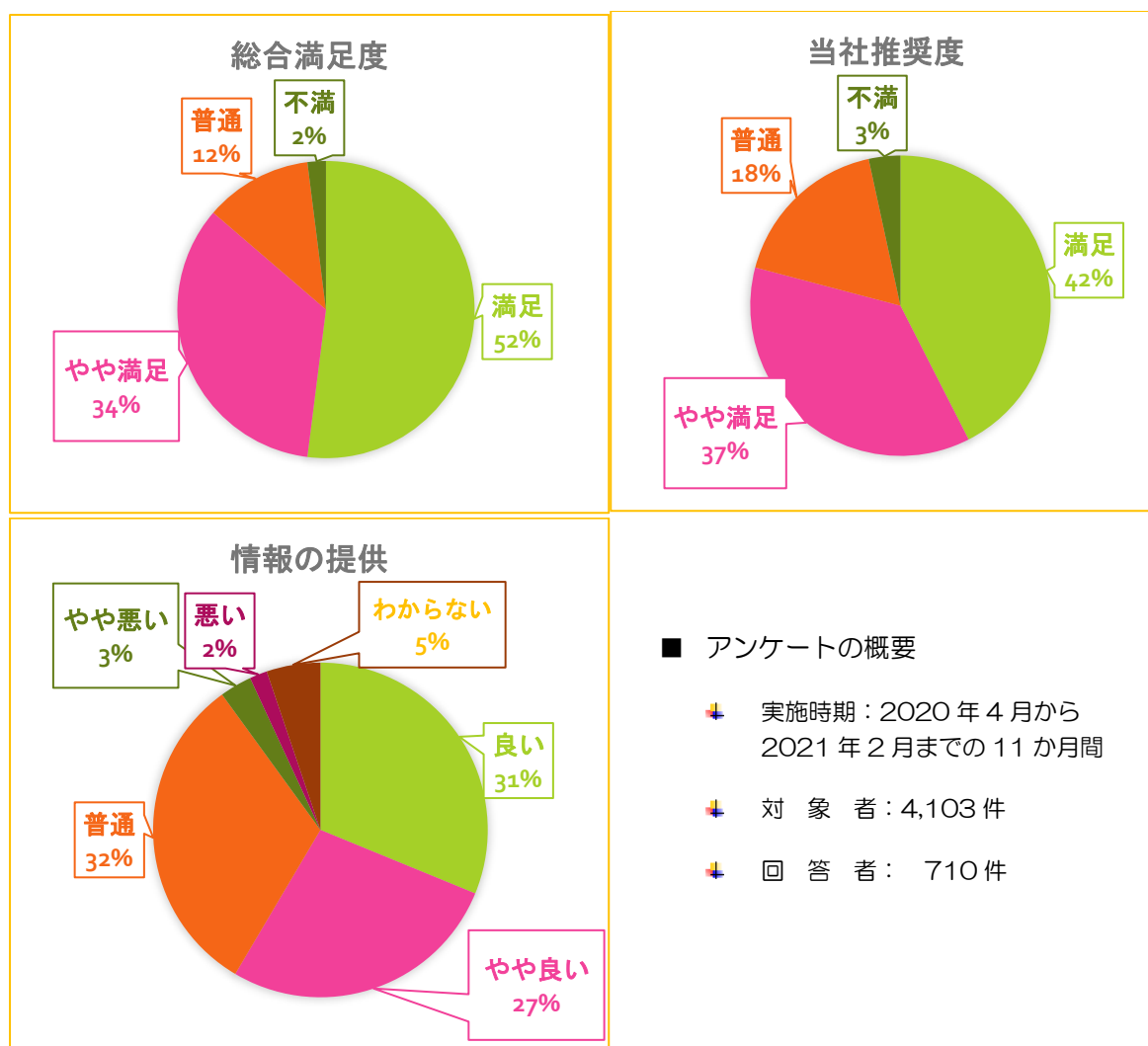
レーク商事株式会社は、「お客さま本位の業務運営にかかる方針」に関連し、その定着度合いをはかるための取組状況を以下の通り公表いたします。

今後も本方針に則り、お客さまの最善の利益を追求するため、適切な保険募集、サービスのさらなる向上に努めてまいります。

1. お客さま満足度

当社では、損害保険を新規にご契約いただいたお客さま、満期更改等によりご継続いただいたお客さまを対象に、保険会社を通じたアンケートを実施しております。回答いただいたお客さまの声を真摯に受け止め、お客さまサービスの向上・改善、社内教育に取り組んでまいります。

(1) アンケート結果



(2) 保険継続率(2020 年度)

損害保険継続率	94.24%
生保 25 か月継続率	97.69%

2. お客様の声

(1) 受付件数

	2018 年度	2019 年度	2020 年度
合計件数	12	36	37
内 苦 情	7	19	28
内 要 望	2	5	0
内 お褒め	0	7	4
内 問合せ	3	5	5

(2) 苦情の要因分析

区 分	事 由	件 数		
		2018 年	2019 年	2020 年
お客様対応	満期案内の不十分	0	2	3
	商品説明の不十分	0	2	1
	契約手続きの不十分	2	6	10
	異動(変更)・保全の不十分	3	5	7
	事故対応の不十分	0	3	3
募集文書	会社未承認募集文書配布	0	0	0
	第三分野販売資格管理不十分	0	0	0
募集従事者教育・管理	募集人資格有効期限管理不十分	0	0	0
	その他、募集人教育・管理不十分	0	0	0
代理店業務遂行状況	保険料管理の不備	0	0	0
	代理店点検での不備	0	0	2
顧客情報	顧客情報漏洩等	0	0	0
その他要改善行為	その他(接客態度等)	2	1	1

(3) お褒めの言葉をいただいた事例

事例 1	不満をキャッチ	過去の事故対応に不満を抱いておられることをいち早くキャッチし、お客さまに寄り添った再請求手続きにより感謝の言葉をいただく。
事例 2	コロナ禍対応	面談時間を極力短縮するため、事前の準備を徹底。特に、会話の中から娘さんの帰省の頻度を把握し、前回同条件以外のプランを複数用意し対応。「こちらの思いを汲んでくれた対応に感謝している」との言葉をいただく。

3. 事故発生・受付状況(2020 年度)

(1) 火災保険事故

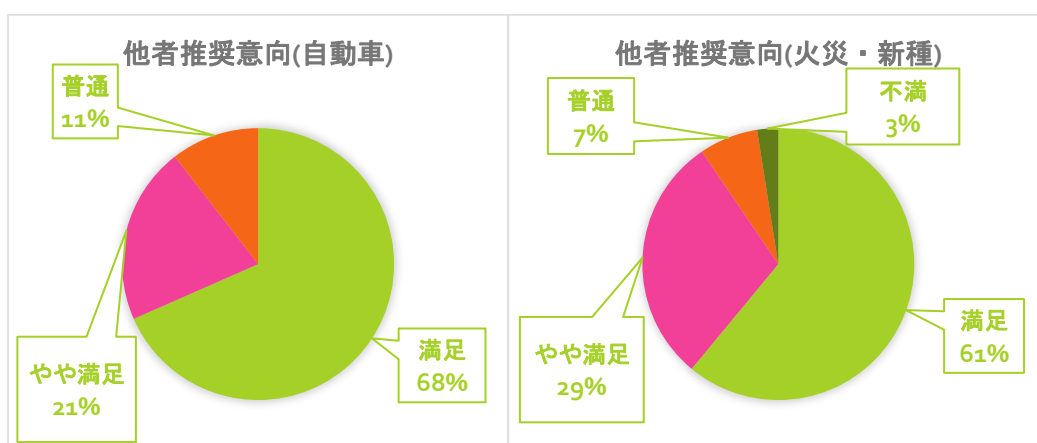
事故の内容	受付件数	支払済件数	手続中件数
台風・強風等風災	126	115	11
落雷	53	52	1
地震	6	4	2
給排水管事故	32	26	6

(2) 自動車事故

受付件数	処理済件数	対応中件数
602	569	33

(処理済件数は、2021 年 4 月末時点)

(3) アンケート結果(実施時期は 1-(1)と同じ、但し回答者数等は異なります)



4. お客様視点の業務運営の定着に向けた取組み

(1) 資格取得の状況

損害保険大学課程認定者率	35.85%
生命保険専門課程認定者率	79.25%

※2021年3月末時点の社員53名を対象

(2) 研修等の実施状況

研修の種別	実施回数	実施形態
損保商品研修	60	部署別(延回数)
生保商品研修	21	部署別(延回数)
コンプライアンス研修	2	営業全体研修

以上