

「お客様本位の業務運営方針」

2024年度取り組み状況(2024年3月～12月)

株式会社KTC(以下、「当社」)は、「お客様と共に発展・成長し共に喜びあえる」ことを経営理念に掲げ、お客様と誠実かつ真摯に向き合い「お客様本位の業務運営」を徹底していくために、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下の業務運営方針を策定いたしました。

今後もお客様目線での良心的なサービスの提供や、お客様にとってわかりやすい情報提供等、お客様本位の業務運営の更なる推進のために、定期的に見直し、取組状況を公表してまいります。

目次

方針1 法人保険プロとして最高のパフォーマンスをお届けいたします	3
方針2 弊社にかかわる全ての人と信頼関係を築き続けていきます	6
方針3 お客様ファーストな会社になります	8
方針4 任せてよかったという安心をお届けします	11
方針5 会社一丸でより丁寧な対応をを行います	13
方針6 メンバー全員スキルアップし続けていきます	15

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち本方針に該当しない原則

※原則5(注2)および原則6(注2)については、当社はパッケージ商品の取扱いがないことから、本方針の対象としておりません。

※原則6(注3)については、当社は商品の組成を行わないことから、本方針の対象としておりません。

方針1

法人保険プロとして最高のパフォーマンスをお届けいたします

当社では損害保険、生命保険の新規契約／年度末保有契約状況について、お客様本位の姿勢で真摯にお客様に向き合い、お客様の最善の利益の追求と専門性高いコンサルティングによる保険商品のご提案、募集品質に一定の評価をいただき、お客様の信頼のもと保険商品にご加入いただいた証であると考えております。

1.保有顧客件数

保有契約件数

保険種類	法人	個人	合計
顧客件数	360	840	1200

2.新規契約状況(2024年3月～2024年12月現在)

新規契約状況(※)

保険種類	法人	個人	合計
自動車	41	23	64
火災	16	31	47
傷害	24	9	33
賠償	20	1	21
生保	6	11	17
合計	107	75	182

※法人契約区分の中には個人事業主が含まれている

※保有契約一覧表には新規契約数が含まれている

※新規契約一覧表は保険始期ベースとしている

※保有契約一覧表では証券番号単位によるカウントとしている

※golfer保険は「傷害保険」としてカウントしている

※賠償責任保険には新種保険として取り扱われる契約も含まれる

方針1

法人保険プロとして最高のパフォーマンスをお届けいたします

5.安全講習会風景(労働.自動車.従業員むけ)

お客様から依頼がある場合やお客様にとってメリットがある場合はこちらから様々な講習会を行いお客様に弊社に任せてよかったと思っただけになります。



方針2

弊社にかかわる全ての人と信頼関係を築き続けていきます

1.紹介状況

新しい出会いからのビジネス発展・成長のために、相談されたら必ずお役に立ち、満足度向上に繋がるようにつとめます。その積み重ねが、更なる新しい出会い(紹介)と成長に繋がると考えております。

紹介契約件数	28件
--------	-----

紹介いただいた企業数	285社
------------	------

(名刺交換のみも含む)

(内約)

法人	15件
個人	13件

方針2

弊社にかかわる全ての人と信頼関係を築き続けていきます

2.異業種交流 地域交流状況

新しい出会いの場でもあり各種団体に所属して地域交流、社会貢献活動にも取り組んでいきます。



方針3

お客様ファーストな会社になります

1.早期更改継続状況(2024年3月～2024年12月現在)

お客様に説明する時間やお客様が考える時間を創出し、お客様の状況把握・補償の見直し・新しい商品や特約の説明など、最適な補償の提案を行うため、早期更改に努めます。

早期継続30日以上件数	早期継続30日以上率	早期継続14日以上件数	早期継続14日以上率
478	85.60%	533	95.50%

早期継続率：保険始期日より30日以上前・14日以上前に継続した契約件数÷継続件数

方針3

お客様ファーストな会社になります

2.継続率状況(2024年3月～2024年12月現在)

契約後の「継続率」につきましては、お客様の当社に対する信頼、評価ならびにお客様のご意向に沿った提案、適切な情報提供ならびに契約内容に対するご理解、ご満足の指標の1つとして考え、更なるお客様満足度向上に努めております。

全体継続率	87.50%
-------	---------------

保険種類	継続率	満期件数	更改件数
自動車保険	92.10%	305	281
個人火災保険	72.50%	182	132
傷害保険	96.50%	86	83
賠償保険	96.80%	64	62

※賠償保険には企業火災も含まれる

方針3

お客様ファーストな会社になります

3.クロスセリング状況

お客様のお仕事内容、現状など毎年確認して必要であれば新しい提案を行います。

弊社に全て任せていただけるような行動を行います。

クロスセリング提案件数	99件
-------------	-----

(内約)

法人	89件
個人	10件

方針4 任せてよかったという安心をお届けします

2.お客様の声

現在集計中のためできあがり次第、掲載します。

方針5

会社一丸でより丁寧な対応をを行います

1. 高齢者対応シート

ご高齢のお客様への対応は各保険会社のルールに則ってより丁寧な対応を行います。

(全保険種類共通)

高齢者対応記録票 (代理店保管) (CA社員会社提出)

北垣 友和

■ 契約者に関する情報

性別	年齢	契約書生年	証券番号
<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女	満 72 歳	昭和 〇〇 年 西暦 〇〇 年	〇〇〇〇〇〇
<input checked="" type="checkbox"/> 特になし	<input type="checkbox"/> 視力 <input type="checkbox"/> 聴力 <input type="checkbox"/> 言葉	<input type="checkbox"/> 理解力 <input type="checkbox"/> 判断力 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input checked="" type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 傷害・医療 <input type="checkbox"/> その他 ()
			<input type="checkbox"/> 同意書有

※有の場合、同意書は申込書に添付

■ 募集時の対応内容記録欄

対面方法	日時	内容	備考	
<input checked="" type="checkbox"/> 対面 <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他	2024/11/25/ 16時09分から	<input type="checkbox"/> 契約者自宅 <input type="checkbox"/> 契約者勤務先 <input type="checkbox"/> 代理店事務所 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子または孫 <input type="checkbox"/> 親族(三親等以内) <input type="checkbox"/> その他 ()	11/15 免許証 交付 2022.6.10 TEL本人
<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> その他	2024/11/29/ 時 分から	<input type="checkbox"/> 契約者自宅 <input type="checkbox"/> 契約者勤務先 <input type="checkbox"/> 代理店事務所 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子または孫 <input type="checkbox"/> 親族(三親等以内) <input type="checkbox"/> その他 ()	11/29 見積書 重設 郵送
<input checked="" type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他	2024/12/13/ 17時15分から	<input type="checkbox"/> 契約者自宅 <input type="checkbox"/> 契約者勤務先 <input type="checkbox"/> 代理店事務所 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子または孫 <input type="checkbox"/> 親族(三親等以内) <input type="checkbox"/> その他 ()	見積内容ご変更依頼あり 変更点等説明

■ 契約締結後の確認記録欄 (実施した場合は記入)

<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他 ()	20 / /	時 分 から 時 分	
---	--------	------------------	--

S039491 高齢者対応記録票 証券化不要

方針6 メンバー全員スキルアップし続けていきます

1、社外、社内研修参加状況

お客様に選ばれる会社になるために各保険会社による商品研修、コンプライアンス研修などに参加して社内勉強会を行いレベルアップに取り組んでいきます。

社外研修（Web含む）	30回
-------------	------------

（内約）

保険商品研修	12回
コンプライアンス	12回
お客様本位の業務運営	6回

社内研修	18回
------	------------

（内約）

保険商品研修	5回
コンプライアンス	6回
お客様本位の業務運営	7回

方針6

メンバー全員スキルアップし続けていきます

2、社内勉強会風景

定期的にテーマを決めて社内勉強会を実施しています。

