

## 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取組み結果について

有限会社タイガーライフにおける2021年度(2021年1月～2021年6月)におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。

### ■ 苦情発生件数【目標 半期2件以下】

私たちは、保険という長期間にわたる大切なご契約をお客さまからお預かりする仕事を生業としています。お客さまとの信頼関係を揺るぎないものとするためにも、苦情が発生しない店舗運営や仕組みづくりが大切であると考えております。お客さまからの苦情のお言葉は真摯に受け止め、改善に繋げるよう努力いたします。

2021年1月～6月	
当社に対する苦情・ご要望・ご意見	0件
保険会社に対する苦情・ご要望・ご意見	2件
その他（感謝の声など）	0件

### ■ 3ヶ月脱落率【目標 半期2件以下】

お客さまサービスへの第一歩は何より「お客さまのご意向に沿った保険募集を行い、ご理解・ご納得いただき加入いただくこと」であると考えております。そのためにもお客さまとの対話を通し、お客さま本位の接客ができるように心がけ、未成熟契約を未然に防ぐよう努力いたします。

2021年1月～6月	
契約後3カ月以内の解約	1件
契約後3カ月以内の失効	0件
申し込み翌月に新商品発売により発生した解約	1件
成立後にプラン変更申し出により発生した解約	1件

## 特定保険契約商品等の研修実施回数【目標 月1回】

近年は iDeCo、つみたて NISA など、老後に向けての資産形成を個人に委ねる時代に入っており、お客さまから資産運用に対する相談のご要望も増えております。社員一同が高いレベルでの金融知識をお客さまへ提供できるようになるために、定期的に特定保険契約保険を始め、その他金融商品、投資環境やスキルなど、金融知識全般について幅広く学ぶことができるよう研修を行います。

2021年1月～6月	
特定保険契約商品等の研修実施回数	6回

今後も引き続き、お客様に信頼され、安心をお届けし続けられるよう、「お客さま本位の業務運営」をより一層推進してまいります。