

「お客様本位の業務運営」について 取組結果とKPI

■生命保険お取扱いの継続率について

方針2〔原則3〕

新規ご契約の平均継続率（25ヶ月）：97.54%

■特定保険の契約実績について

方針3〔原則4〕・方針4〔原則5〕

変額保険・外貨建て保険の新契約件数：123件

■損害保険4分野の実績について

方針1、方針4〔原則5〕

保険種目	保有高	保険種目	保有高
火災保険	709,455千円	新種保険（賠償・利益・業務災害・D&Oなど）	297,207千円
自動車保険	355,491千円	その他	80,836千円
傷害保険	78,860千円	計	1,521,849千円

■早期失効や解約の件数について

方針2〔原則3〕

お手続き後1年以内の失効や解約はございませんでした。（昨年該当数）

- ・法人福利厚生プランにて従業員退職によるご解約：0件（4件）
- ・コロナ禍など外部環境の変化に基づくご解約：0件（1件）

■お客様からの「苦情、ご要望、お褒め」のお申し出について

方針5〔原則6〕

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：9件（15件）
- ・ご要望・ご相談のお申出：42件（39件）
- ・お褒め・感謝のお申出：186件（182件）

■研修・勉強会について

方針6〔原則7〕

年間32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：42回（32回）
- ・人間力向上・自己啓発研修：34回（34回）
- ・商品・業界研修：32回（32回）

■保険募集人の資格所有について

方針6〔原則7〕

従業員数31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 22名 ・損害保険募集資格 29名 ・少額短期保険募集資格 8名
- ・PRM 1名 ・CFP 1名 ・AFP 4名 ・FP2級 6名 ・FP3級 3名 ・証券外務員1種 2名 ・証券外務員2種 1名 ・証券外務員4種 1名
- ・トータルライフコンサルタント（生保大学課程修了）12名 ・損害保険プランナー8名 ・貸金取扱主任者1名

■自主点検・内部監査について

方針2〔原則3〕・方針4〔原則5〕

体制整備に関する点検や監査実施の内訳は次のとおりです（昨年実施数）

- ・募集人・拠点長による自主点検：12回（12回）
- ・保険会社による点検・監査：17回（11回）
- ・外部機関（金融内部監査士・ISMS審査）による監査や審査：2回（2回）

■情報セキュリティへの取り組みについて

方針1〔原則2〕

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）

「お客様本位の業務運営」について 取組結果とKPI

方針1 「お客様の最善の利益」を追求する体制への取り組み

原則2（注）、原則5（注1）、原則6（注1）

- ①「リスク」のニードから、「あんしんの輪」や「リスクマップ」などを用い
お気づきいただいたところから、ご意向をうかがい、最適な保険のご提案を継続しております
- ② 顧客の問題解決に向けて弁護士、税理士、社会保険労務士、金融内部監査士などの専門家と連携しております
・様々な法令を遵守するため、吉田桂公弁護士、秋葉亮爾金融内部監査士のご指導の下、より質の高い業務運営に取り組んでおります
・お客様の抱える事故やトラブルにも、弁護士、税理士、社会保険労務士など専門家ネットワークを活用して問題の解決に取り組んでおります
- ③ 契約による金額のみならず、日頃の社内外での「ありがとう」と言われる行動を評価しております。
倫理法人会に所属し、朝礼で「職場の教養」を読み合わせをするなど高い職業意識、職業倫理の向上に努めております
- ④ ISO認証（情報セキュリティ）に取り組む、「お客様情報」の適切な取り扱いに努めます
・弊社では、2013年より情報セキュリティの国際規格（ISO27001：ISMS）の認証を受けております。
お客様の個人情報や法人様の機密情報を取り扱いますので、ISOの取り組みを通じ情報の管理を徹底しております
今年度は、ISO27001の改訂版（新要求事項2022版）における審査をクリアしております
- ⑤独立行政法人情報処理推進機構（IPA）セキュリティセンターSECURITY ACTION 二つ星取得、継続しております
- ⑥あいおいニッセイ同和社のHGA（ハイグレード代理店）、損保ジャパン社のPA（プロフェッショナルエージェント）を取得しております。
- ⑦より高い職業倫理の活動にむけて「代理店倫理規程」を策定しました

方針2 「お客様と保険会社と弊社」が、公平に正しく共存できる関係への取り組み

原則3（注）

- 弊社では、下記の取り組みが適正に働くよう「自己点検」「内部監査」「保険会社監査」および「ISO審査」「金融内部監査士によるモニタリング点検」を通じ点検、検証をしております。
- ①「リスク」の把握・分析に必要なお客様情報と保障（補償）に対するお客様のご意向を十分にお伺いするよう努めております
 - ② お客様の不利益につながる募集を防ぐために、注意喚起情報を用い、不利益となる事実を告げないなど不適切な募集行為を防ぐよう徹底しております
 - ③ お客様の既存のご契約を見直す際には、「不利益事項ご確認シート」を用い、不適正な乗換手続きにならないよう工夫をしております

方針3 お客様がご負担する手数料や諸費用についての取り組み

原則4

弊社では、下記の取り組みが適正に取り組みられるよう特定保険のご契約について、適合性確認、対応履歴を複数人で確認し点検、検証をしております。
特定保険（変額保険、外貨建て保険）など種類によって運用関係費用や信託報酬などの手数料が必要になる場合がございますが一見分かりにくい点、商品パンフレットなどを用いて分かり易く丁寧に説明を致します。

方針4 保険をかける意味や商品の内容を分かり易く提供する取り組み

原則5

- ① お手続きの際には、お客様に再度ご確認いただき「契約時確認シート」をご用意しご署名をいただいております
- ② 損害保険では、リスクマネジメントの手法や「あんしんの輪」「リスクマップ」を活用し、補償が偏らないよう工夫をしております
- ③ 生命保険では、特に運用商品のご案内に際して「適合性確認シート」をご用意し、お客様の金融商品の取引経験や金融知識を考慮して、商品のご提案と分かり易いご説明に努めております
- ④ ASB比較システムを採用し各保険会社の保障の特徴や掛金の違いなどを分かりやすくご提案するよう取り組んでおります

方針5 お客様に相応しいサービスの提供への取り組み

原則6（注1）（注4）（注5）

- ① 弊社では、お客様からのお言葉を「苦情」「ご要望・相談」「お褒め・感謝」「そのほか」のカテゴリーにおいて収集、分析のうえ、特に「苦情」においては速やかな原因分析と再発防止策を図り、社内共有を実施しております
- ② お客様のご意見、ご要望、苦情その他のお声について、個人情報保護に十分配慮をしたうえで保険会社へ情報提供を行っております
保険会社との継続的な連携を通じて商品内容やサービス品質の向上に取り組んでおります
- ③ 各募集人の抱える案件への社内相談や意見交換をタイムリーに対応することで質の高いご提案に取り組んでおります

方針6 従業員への適切な動機づけへの取り組み

原則7（注）

- ① お客様から感謝される行動に加え、社内でも感謝されるような協力体制づくり等の行動（定性面）を評価しております
- ② 資格取得や周辺知識の向上に努め、業務に必要なスキルの向上とお客様とのコミュニケーションに必要な人間力の向上に努めております
- ③ コンプライアンス研修を定期的実施し、社員全員がコンプライアンスハンドブックを携行しております
- ④ がん対策推進アクション 推進パートナー企業に登録をしております
- ⑤ 営業売上面以外の業務点検項目を定め、改善点の共有、各自のスキル向上に取り組んでおります