

「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく  
取り組み状況および取り組み結果のご報告  
2023年6月～2024年5月

当社では、「お客様本位の業務運営」の実現に向けた取り組みを客観的に評価するため、  
成果指標（KPI）を定め、定期的に公表いたします。

① お客様の最善の利益の追求（※原則 2 に対応）

**【取組状況：ご意向把握の社内システム共有化並びに記録】**

メールや WEB によるお客様手続きの多様化が進んだことから、社外システムを利用したファイル共有システムを導入し、お客様対応にあたる取り組みを始めました。既存の電話、郵送等による意向把握だけでなく WEB による意向把握の証跡を残すための取り組みを始めております。また、意向把握時の WEB 内容に関しては、社内でも共有し、監視できる体制を整えました。

**【取組状況：満期案内ならびに事前情報提供の徹底】**

**満期案内の到着率**

2023 年度	60 日以上前 83.1%	59～30 日前 16.4%	30 日未満 0.5%	未着 0%
2022 年度	60 日以上前 76.0%	59～30 日前 21.4%	30 日未満 2.5%	未着 0%

保険の対象の消滅以外、すべての継続契約に郵送もしくは手交による満期案内を 100% 実施しております。また、多種多様にわたる特約等をすべて、口頭説明を行うことが難しい為満期案内送付時に、特約やサービス等お客様が保険商品を選択する上で重要となる項目について記載された書面（パンフレット、重要事項説明書等）を事前にお渡しし、漏れのない情報提供を実施できるようにしています。

**【取組状況：保険以外の解決方法のご紹介、ご案内。専門家のご紹介】**

**■保険以外の制度の当年ご紹介実績**

中小企業退職金共済、経営セーフティー共済

**■専門家の当年ご紹介実績**

弁護士、税理士、司法書士、商工会、自動車修理工場、土地家屋調査士

お客様のご意向、ご相談を確認した結果、他制度や専門家のご紹介が判断されたために、ご紹介を行いました。なお、この紹介により、弊社への報酬、謝礼は発生しませんでした。

② お客様にふさわしい商品と人材になるために（※原則 3、6、7 に対応）

**【取組状況：損害保険・生命保険認定資格および、外部資格の取得】**

- 損害保険募集人資格：100% ■損害保険募集人最上位資格（大学課程）33%
- 生命保険募集人資格（一般課程）100% ■生命保険募集人資格（専門・応用・変額）33%
- （AIG 損害保険株式会社） Executive Risk Manager 1名
- ABCP 事業継続プロフェッショナル（米国国際資格） 1名
- 2級ファイナンシャルプランニング技能士 1名

**【取組状況：定期的なコンプライアンス自己点検ならびに、保険会社による外部検査】**

自己点検の実施	2回(9月 2月)
保険会社による定期点検	3回(9月、10月、11月)
保険会社による監査	なし

すべての取扱保険会社において、点検結果の判定基準を達成しています。本年においては保険会社による不定期監査も実施され、すべての項目で問題なく優秀と評価されました。

**【取組状況：保険商品・コンプライアンス・サイバーセキュリティ研修の実施】**

■社員一人当たりの平均研修実施回数	70.1 回/年
■社員一人当たりの平均研修時間（試験も含む）	113.1 時間/年

毎月平均 10 時間以上の研修を行い、業務の改善に繋げています。

**【取組状況：資格取得のための社内規定の整備】**

資格手当以外に、資格取得に関わる研修費用（講義、テキスト代）の補助を規定しています。

向上心を持って働きやすい職場環境づくりに励んでいます。パート社員についても有給休暇取得率 100%を 3 年以上続けています。

③ お客様に寄り添い信頼されるパートナーになるために（※原則2, 3, 5, 6に対応）

**【取組状況：保険事故の相談・アドバイスの実施およびその分析】**

■保険事故対応介入率 目標 80～90%

2023年 93.0% 2022年 92.0% 2021年 97.7%

保険事故や保険サービスの利用に際し弊社を通じて行った対応の件数の割合を公表いたします。事故対応の介入は一切しない保険代理店も多く存在する中で、弊社では積極的に事故対応に関わらせていただいております。ただし自動車保険のロードサービスや海外旅行保険での現地対応など、お客様が直接、保険会社にサービス依頼をする方が利便性及びスピードにメリットがあると思われる事案に関しては、事前に保険会社のサービス窓口をご理解いただく取り組みを行っております。対象のサービス利用率を考慮に入れ、介入率は80～90%を目標に関連サービスの利用促進と保険会社との連携を図ってまいります。なお、保険請求、関連サービスの利用に関する報酬は一切いただいております。

■事故報告（相談）の内訳

	2023年	2022年
有責（保険金支払あり）	71.6%	81.5%
有責（取り下げ）	21.3%	13.1%
無責	2.1%	2.4%
相談のみ	5.0%	3.0%

保険の加入に限らず、事故があった時の相談窓口としてパートナーになれているか、潜在ニーズの掘り起こしに有効と考え、保険事故様の相談を分析しています。無責となった案件には、保険料の未払い失効のお客様からの事故対応の依頼がありました。債権管理は全件失効のご理解を頂くまで説明をしているため、トラブルには発展しませんでした。また、対応外のサービス（自動車鍵の紛失、砂利によるスタックのロードサービス、車両保険限定特約付帯のお客様からの自損事故のご請求など）がありました。

**【取組状況：保険の継続率向上のための取り組み】**

■満期到来継続率（生損保合算）目標 95%以上

2023年 99.0% 2022年 97.3% 2021年 98.5%

期間中に満期が到来する契約に対し、類似保険への商品の変更等も含め、当社にて契約継続していただいた更改率を公表いたします。満期時点で保険対象の消滅等の事情もあるため100%にはなりません、業界水準からは大幅に高い数字を維持しています。

【取組状況：保険に関するお問い合わせの記録・収集・分析 およびコスト削減提案】

■ 保全対応の件数の内訳

	2023 年	2022 年
保全（見直し）により 保険料が増額	30.5%	27.4%
保全（見直し）により 保険料が減額	35.8%	29.9%
保全（見直し）により 保険料に影響なし	33.6%	42.8%

弊社では、契約後のアフターフォローにも積極的に取り組んでおり、住所変更等の保全業務から、定期的な見直しフォローも当社を通じてご案内・お手続きしております。保全（見直し）業務の7割程度は、保険料に影響しないあるいは、コスト削減するお手続きであり、当社から、自動車保険の年齢条件変更提案等をコスト削減につながる提案も自発的に行っております。

④ CSR への取り組み（※原則7に対応）

【取組状況：ボランティア活動等の実績】

- ながくて夏フェス(花火大会)へ協賛、並びに幹部スタッフとしての活動しました。
- ながくて冬まつりへ協賛を行いました。
- 公益社団法人瀬戸旭法人会における社会貢献活動の設営手伝いをしています。
- 社会福祉協議会に法人賛助会員になっています。

⑤ その他の取り組み（※原則2に対応）

【取組状況：経済産業省「事業継続力強化計画」において認定】



重点取組：PCのバックアップ

2021年より認定を受けております。本年は重点取り組みとしてクラウドサービスを用いた、セキュリティ対策の強化とデータ保全の強化を行いました。