

# お客さま本位の業務運営方針に関する 取組みのご報告



浜本保険株式会社

代表取締役 濱本 泰秀



お客さまのご評価を起点とした業務運営

お客さま並びに御取引先企業の皆さまには、平素より格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。弊社は、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。今般、当方針に基づくKPI(取組状況の成果指標)を以下のとおり公表致します。

尚、KPIは、今後定期的に公表すると共に、当方針及びKPIについては、必要に応じて見直しを行い、継続的な改善を図る所存でございます。



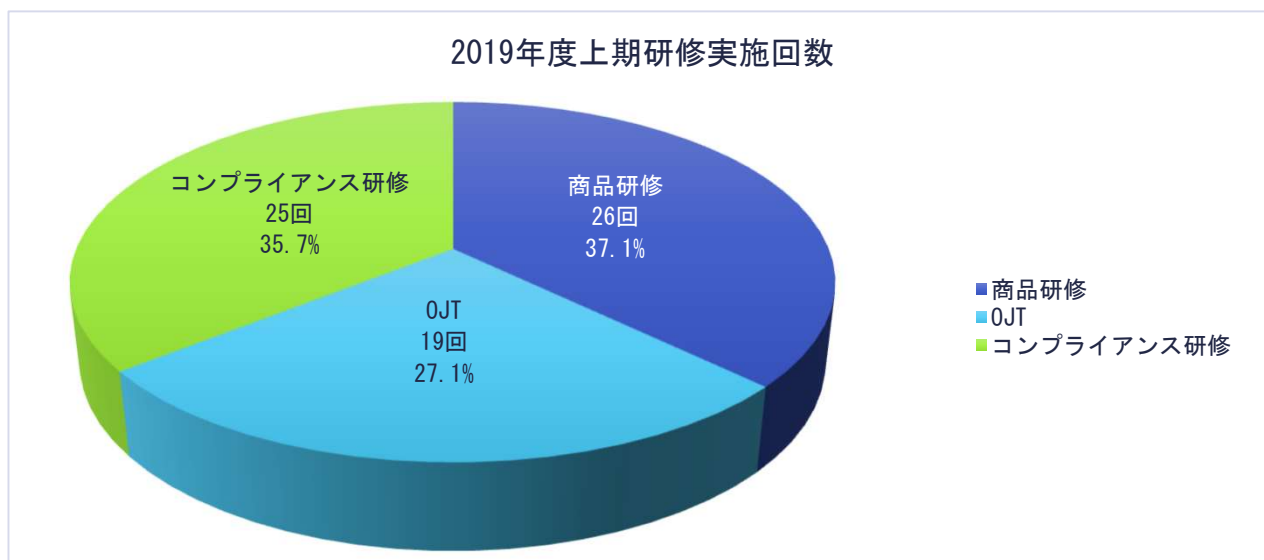
### ① 保険関連資格の有資格者数

弊社の保険募集有資格者は38名です。  
そのうち、より上位の資格認定を受けている人数は下表の通りです。

損保	損害保険プランナー	9 名
	損害保険トータルプランナー	10 名
生保	ライフ・コンサルタント	6 名
	シニア・ライフ・コンサルタント	7 名
	トータル・ライフ・コンサルタント	21 名

### ② 実施した研修の回数および内容

2019年度上期(4月～9月)に全社で70回の研修を行いました。  
研修目的別の内訳は、商品研修(26回)、同行実地訓練等のOJT研修(19回)、法令等遵守を目的としたコンプライアンス研修(25回)となります。



### ③ お客さまの声からの業務改善件数

2019年度上期は、お客様の声(苦情や要望など)から8件の業務の見直しを行い、改善を図りました。

北条営業部	3 件
高砂営業部	4 件
H. C. O	1 件

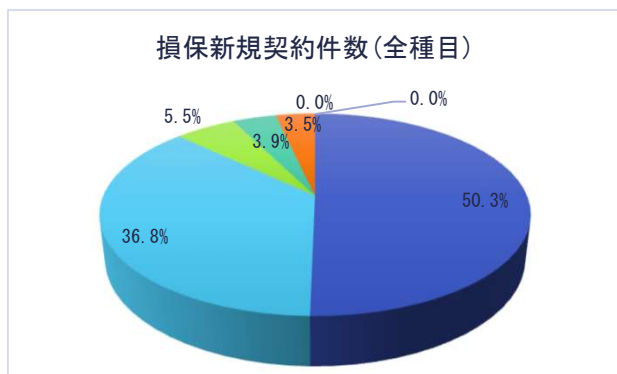
#### ④ 保険会社別の販売状況

##### 【損害保険】

2019年1月から12月の1年間の損保新規契約件数は1,950件でした。

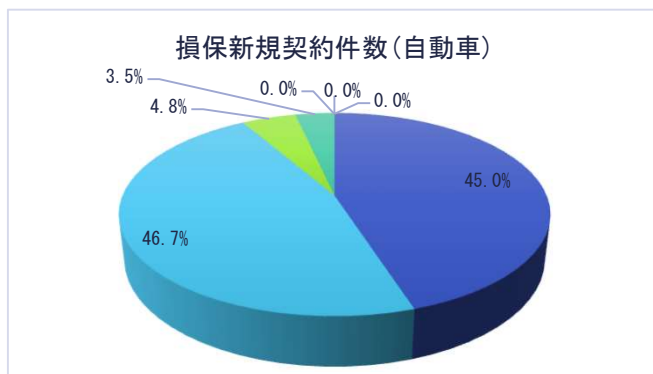
そのうち、弊社推奨保険会社である損害保険ジャパン日本興亜株式会社、東京海上日動火災保険株式会社の2社で1,698件(87.1%)を占めています。

個々の保険会社内訳をグラフ表示致します。



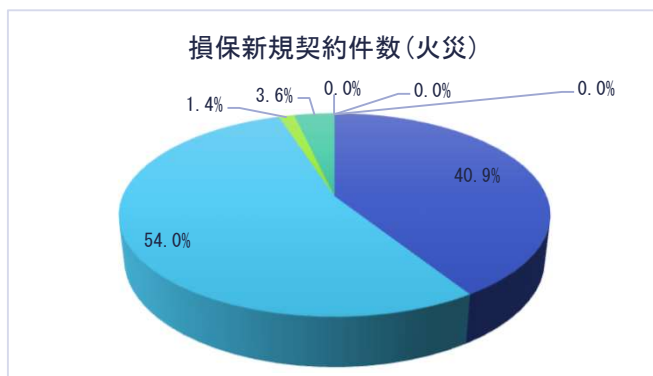
期間 2019.01~2019.12

色	会社名	件数
■	損害保険ジャパン日本興亜株式会社	981
■	東京海上日動火災保険株式会社	717
■	三井住友海上火災保険株式会社	107
■	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	76
■	AIG損害保険株式会社	69
■	セコム損害保険株式会社	0
■	Chubb損害保険株式会社	0
計		1,950



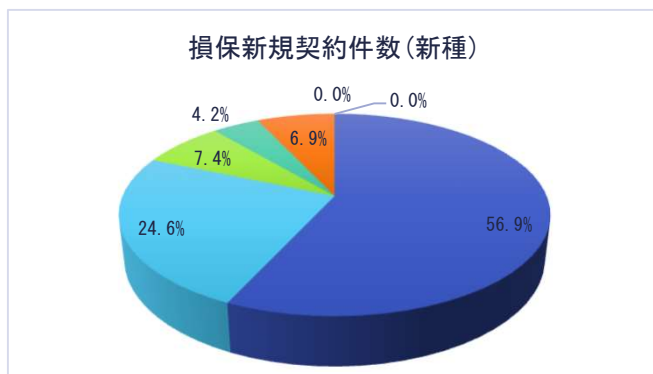
期間 2019.01~2019.12

色	会社名	件数
■	損害保険ジャパン日本興亜株式会社	269
■	東京海上日動火災保険株式会社	279
■	三井住友海上火災保険株式会社	29
■	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	21
■	AIG損害保険株式会社	0
■	セコム損害保険株式会社	0
■	Chubb損害保険株式会社	0
計		598



期間 2019.01~2019.12

色	会社名	件数
■	損害保険ジャパン日本興亜株式会社	147
■	東京海上日動火災保険株式会社	194
■	三井住友海上火災保険株式会社	5
■	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	13
■	AIG損害保険株式会社	0
■	セコム損害保険株式会社	0
■	Chubb損害保険株式会社	0
計		359



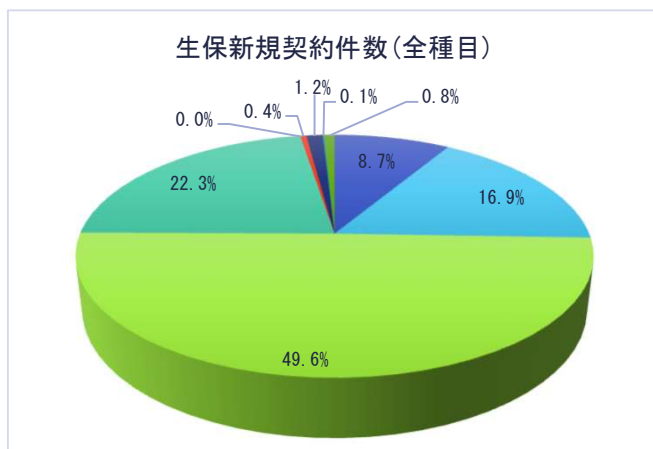
期間 2019.01~2019.12

色	会社名	件数
■	損害保険ジャパン日本興亜株式会社	565
■	東京海上日動火災保険株式会社	244
■	三井住友海上火災保険株式会社	73
■	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	42
■	AIG損害保険株式会社	69
■	セコム損害保険株式会社	0
■	Chubb損害保険株式会社	0
計		993

## 【生命保険】

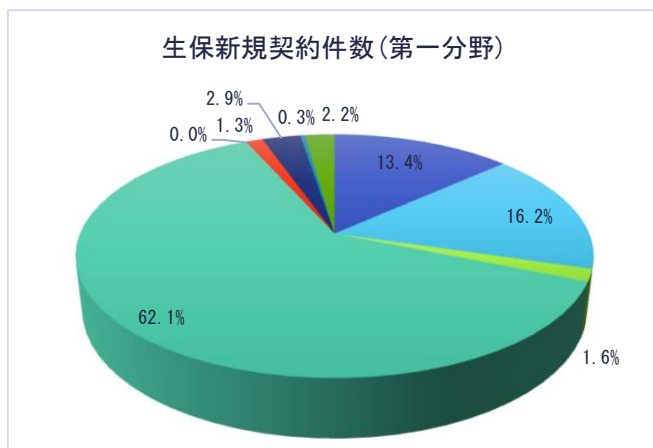
2019年1月から12月の1年間の生保新規契約件数は901件でした。

そのうち、第一分野での弊社推奨保険会社である東京海上日動あんしん生命保険株式会社、SOMPOひまわり生命保険株式会社、ソニー生命保険株式会社の3社で288件(91.7%)を、第三分野での弊社推奨保険会社である東京海上日動あんしん生命保険株式会社、SOMPOひまわり生命保険株式会社、アフラック生命保険株式会社の3社で579件(98.6%)を占めています。  
個々の保険会社内訳をグラフ表示致します。



期間 2019.01~2019.12

色	会社名	件数
■	東京海上日動あんしん生命保険株式会社	78
■	SOMPOひまわり生命保険株式会社	152
■	アフラック生命保険株式会社	447
■	ソニー生命保険株式会社	201
■	三井住友海上あいおい生命保険株式会社	0
■	第一生命保険株式会社	4
■	オリックス生命保険株式会社	11
■	日本生命保険相互会社	1
■	アフラック生命保険株式会社	7
計		901



期間 2019.01~2019.12

色	会社名	件数
■	東京海上日動あんしん生命保険株式会社	42
■	SOMPOひまわり生命保険株式会社	51
■	アフラック生命保険株式会社	5
■	ソニー生命保険株式会社	195
■	三井住友海上あいおい生命保険株式会社	0
■	第一生命保険株式会社	4
■	オリックス生命保険株式会社	9
■	日本生命保険相互会社	1
■	アフラック生命保険株式会社	7
計		314



期間 2019.01~2019.12

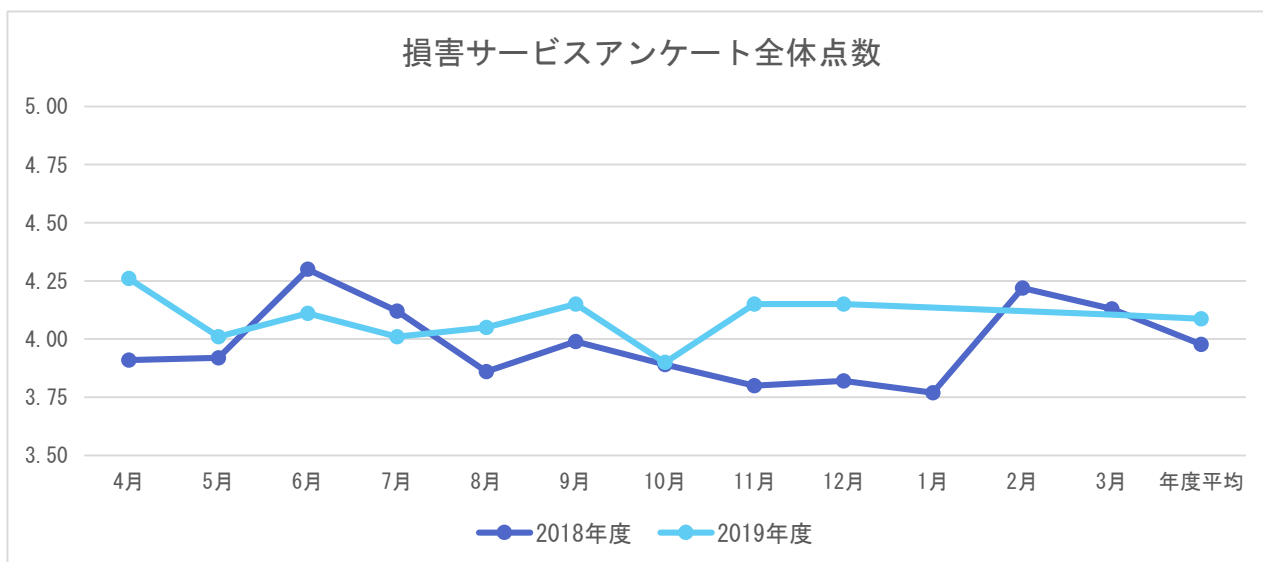
色	会社名	件数
■	東京海上日動あんしん生命保険株式会社	36
■	SOMPOひまわり生命保険株式会社	101
■	アフラック生命保険株式会社	442
■	ソニー生命保険株式会社	6
■	三井住友海上あいおい生命保険株式会社	0
■	第一生命保険株式会社	0
■	オリックス生命保険株式会社	2
■	日本生命保険相互会社	0
■	アフラック生命保険株式会社	0
計		587

### ⑤ 30分の時間OKの件数

自動車保険満期更新のお手続き時に十分なご意向の把握とご説明を行う為、30分の時間をおとり頂けるようご依頼することと致しました。  
今後、30分の時間をご了承いただけるお客さまを増やしてまいります。その結果については、次回以降にご報告させていただきます。

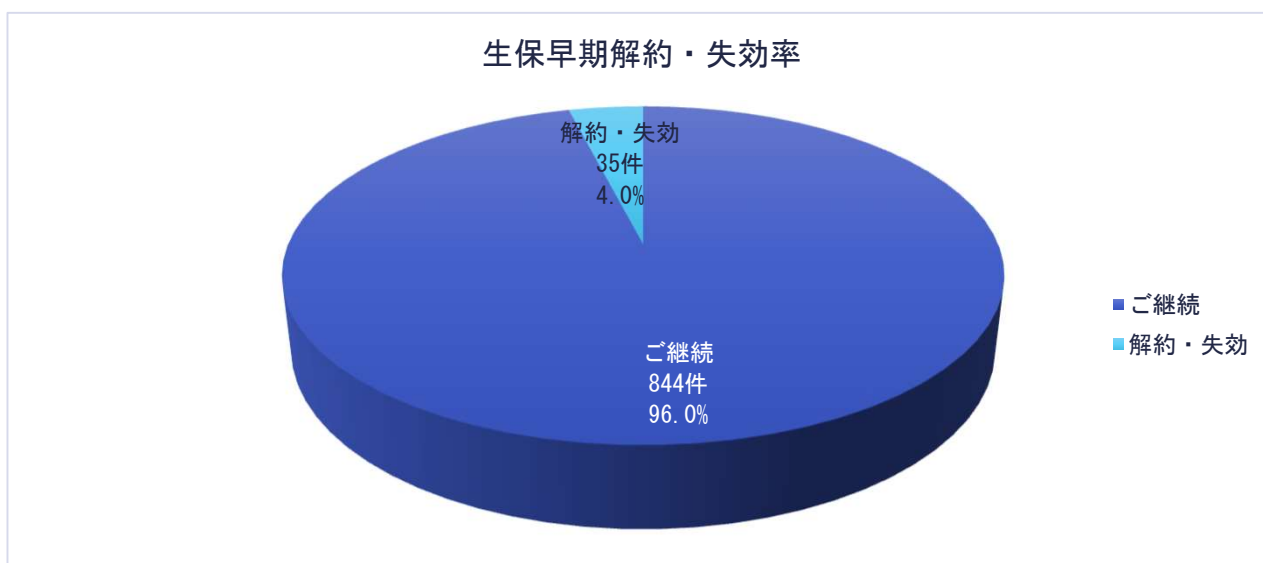
### ⑥ 損害アンケート

自動車保険事故対応が完了したお客さまに弊社事故サービスの満足度アンケートを実施しています。2018年度は年度平均で3.98点、2019年度は4月～12月累計の年度平均で4.09点となっております。



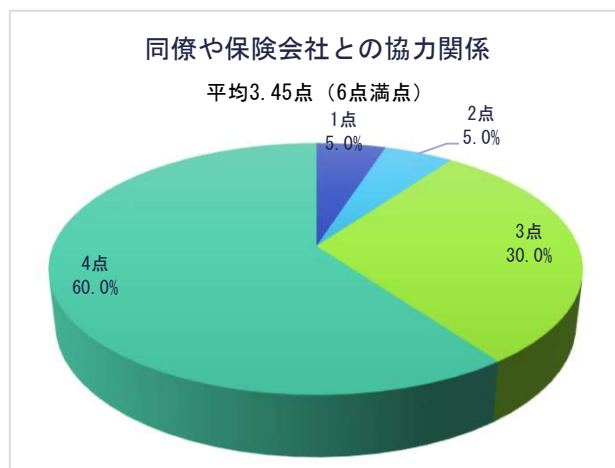
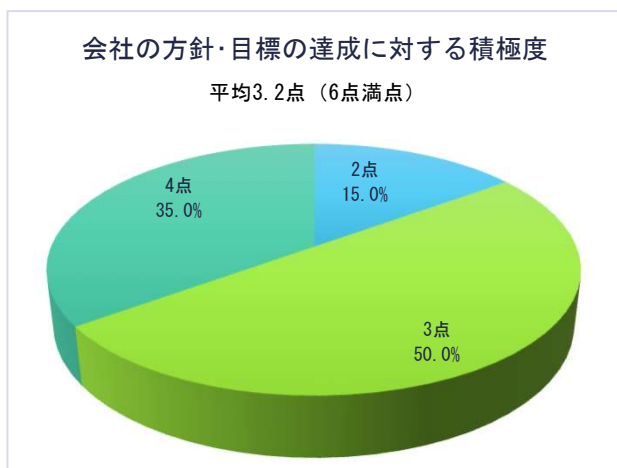
### ⑦ 生命保険契約の契約後1年未満の解約・失効率

2019年3月～2020年2月の間に、ご契約から1年経過する件数は879件です。  
そのうち、1年未満で解約・失効等の理由によりご継続頂けなかったご契約は35件あり、1年未満の解約・失効率は4.0%になります。



## ⑧ 従業員多面評価の平均点

従業員の賞与評価として多面評価の制度を取り入れています。  
前回(2019年度上期4月～9月)の評価結果は以下の通りでした。



## ⑨ 点検・監査からの改善件数

法令等を遵守した業務の実施状況を確認する為、定期的に社内点検・監査を実施しています。  
2019年4月～12月は、社内点検を3回、内部監査を1回実施致しました。  
当該点検・監査を通じ、18件の不具合につきまして改善を図りました。