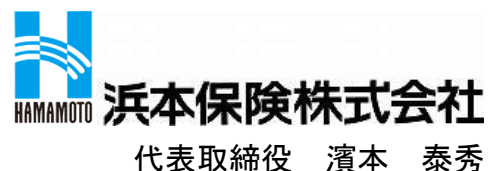


# お客さま本位の業務運営方針に関する 取組みのご報告



お客さま並びにお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、その方針に従った業務運営に取り組んでおります。今般、2021年の当方針に基づくKPI(取組状況の成果指標)を以下のとおり公表致します。

当方針及びKPIは、必要に応じて見直し、継続的に改善を図る所存でございます。



KPI(取組状況の成果指標)の公表項目について、「お客さま本位の業務運営方針」の改正に伴い次の通り変更しております。尚、追加指標につきましては、データ把握可能な期間分を公表致します。

追加指標) ご加入一覧のメンテナンス件数、多項目追加販売件数  
 削除指標) お客さまの声からの業務改善件数

### ① ご加入一覧のメンテナンス件数

お客さまのリスク管理を行い、保険を中心としたコンサルティングサービスを提供する為、面談の機会に世帯の保険契約加入状況を確認させて頂いております。2021年は1,633世帯の確認を致しました。

	2021年	
	1月～6月	7月～12月
北条営業部	413 件	595 件
高砂営業部	287 件	338 件
全社計	700 件	933 件

### ② 多項目追加販売件数

世帯の保険契約加入状況を確認するなかで必要な補償をご提案させて頂き、2021年4月以降9ヶ月間に153件のご契約となりました。

	2021年	
	4月～6月	7月～12月
北条営業部	50 件	79 件
高砂営業部	9 件	15 件
全社計	59 件	94 件

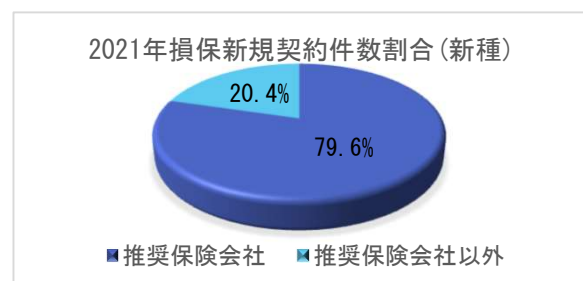
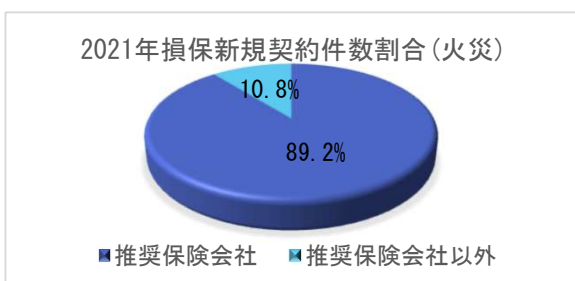
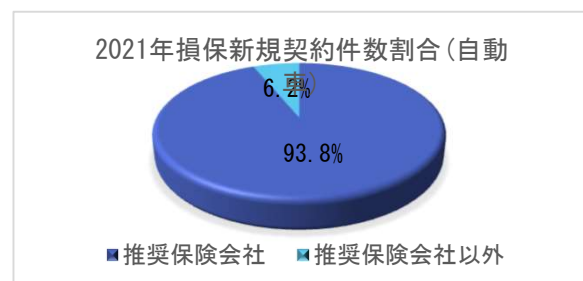
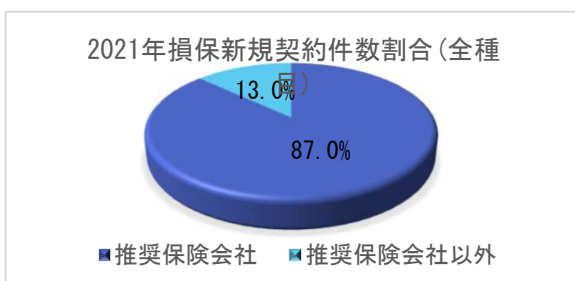
### ③ 保険会社別の販売状況

#### 【損害保険】

2021年の損害保険新規契約件数は1,487件でした。

そのうち推奨保険会社2社(損害保険ジャパン・東京海上日動火災)の契約件数は1,293件(86.9%)です。種目別の推奨保険会社契約件数割合をグラフ表示致します。

	2020年		2021年	
	1月～6月	7月～12月	1月～6月	7月～12月
推奨保険会社	658 件	683 件	618 件	675 件
推奨保険会社以外	151 件	81 件	133 件	61 件
推奨保険会社率	81.3%	89.4%	82.3%	91.7%



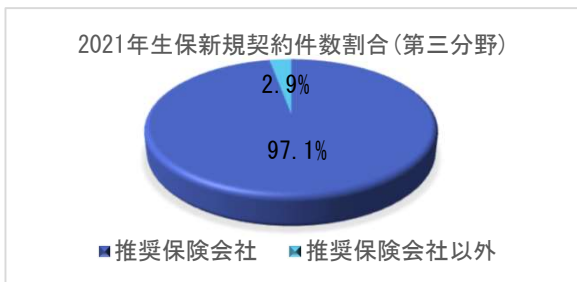
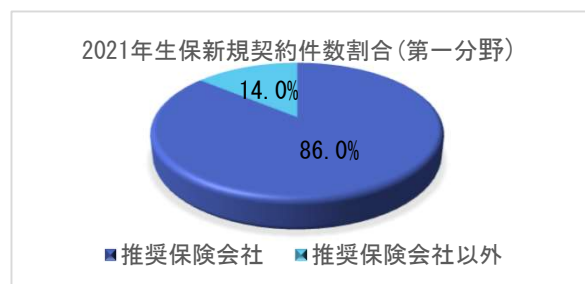
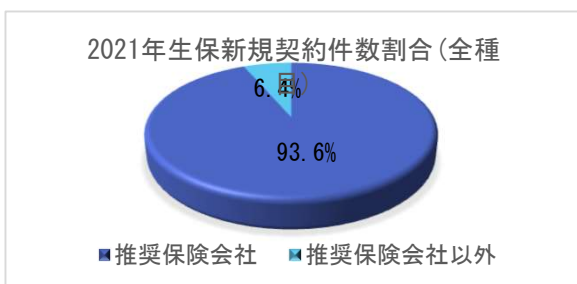
## 【生命保険】

2021年の生命保険新規契約件数は701件（第一分野222件、第三分野479件）でした。

そのうち第一分野推奨保険会社3社（東京海上日動あんしん生命・SOMPOひまわり生命・ソニー生命）の契約件数は190件（85.5%）、第三分野推奨保険会社4社（東京海上日動あんしん生命・SOMPOひまわり生命・AFLAC・損害保険ジャパン）の契約件数は465件（97.0%）です。

第一分野（死亡保険等）・第三分野（医療保険等）別の推奨保険会社契約件数割合をグラフ表示致します。

		2020年		2021年	
		1月～6月	7月～12月	1月～6月	7月～12月
第一分野	推奨保険会社	112 件	119 件	94 件	96 件
	推奨保険会社以外	29 件	32 件	12 件	20 件
	推奨保険会社率	79.4%	78.8%	88.7%	82.8%
第三分野	推奨保険会社	270 件	299 件	251 件	214 件
	推奨保険会社以外	4 件	7 件	9 件	5 件
	推奨保険会社率	98.5%	97.7%	96.5%	97.7%



### ④ 30分の時間OKの件数

ご契約に際し、重要な情報をわかりやすく丁寧にご説明する為、30分のお時間をおとり頂けるようご依頼することと致しております。

自動車保険満期更新のアポイント時に30分の時間をおとり頂けることをご了解頂けた割合「OK率」は下表の通りです。

		2020年		2021年	
		4月～6月	7月～12月	1月～6月	7月～12月
北条営業部	対象件数	793 件	1,537 件	1,370 件	1,106 件
	OK件数	303 件	735 件	556 件	406 件
	OK率	38.2%	47.8%	40.6%	36.7%
高砂営業部	対象件数	411 件	653 件	694 件	614 件
	OK件数	173 件	324 件	189 件	184 件
	OK率	42.1%	49.6%	27.2%	30.0%
全社計	対象件数	1,204 件	2,190 件	2,064 件	1,720 件
	OK件数	476 件	1,059 件	745 件	590 件
	OK率	39.5%	48.4%	36.1%	34.3%

## ⑤ 損害アンケート

お客さまにふさわしいサービスの提供をする為、営業部に事故専任者を配置してより専門性の高いサービスの提供に取り組んでおります。

自動車保険の事故対応が完了した個人のお客さまに事故サービス満足度アンケートを実施しており、2021年の結果は4.4点(5点満点)でした。

損害アンケート結果 ※5点満点	2020年		2021年	
	1月～6月	7月～12月	1月～6月	7月～12月
北条営業部	4.37 点	4.39 点	4.34 点	4.41 点
高砂営業部	4.37 点	4.55 点	4.49 点	4.39 点
全社計	4.37 点	4.46 点	4.40 点	4.40 点

## ⑥ 生命保険契約の契約後1年未満の解約・失効率

お客さまのニーズ・リスクを的確に捉え、それぞれのお客さまにふさわしいサービスを提供する為、生保専任者を配置してより専門性の高いサービスの提供に取り組んでおります。

2021年にご契約から1年経過した生命保険の契約件数は684件で、そのうち21件が1年経過せずに解約・失効となりました。

	2020年		2021年	
	1月～6月	7月～12月	1月～6月	7月～12月
契約件数	809 件	392 件	353 件	331 件
1年未満解約・失効件数	16 件	4 件	8 件	13 件
解約・失効率	2.0%	1.0%	2.3%	3.9%

## ⑦ 損害保険、満期更改継続率

損害保険の満期を迎えられたお客さまが、継続して当社にてご契約頂けることを「満期更改継続率」といい、お客さまにふさわしいサービスの提供やお客さま満足の重要な指標と捉えております。

2021年は92.0%でした。

	2020年		2021年	
	1月～6月	7月～12月	1月～6月	7月～12月
北条営業部	93.5 %	93.7 %	94.1 %	93.3 %
高砂営業部	90.8 %	89.7 %	87.8 %	91.2 %
全社計	92.5 %	92.2 %	91.6 %	92.5 %

## ⑧ 従業員多面評価の平均点

従業員評価に多面評価を取り入れ、営業実績だけでなく普段の行動特性を評価指標としています。

※①②は6段階評価、③は4段階評価

	2020年		2021年	
	夏	冬	夏	冬
①会社の方針・目標の達成に対する積極度	3.39 点	3.31 点	3.44 点	3.44 点
②同僚や保険会社との協力関係	3.41 点	3.39 点	3.47 点	3.55 点
③コンプライアンス	3.17 点	3.06 点	3.10 点	3.14 点

⑨ 各種研修実施回数および内容の開示

従業員の知識・スキルの向上を図る為、商品勉強会・ロープレ研修・OJT同行訪問研修を定期的を実施しています。2021年は202回の研修を実施しました。

	2020年		2021年	
	1月～6月	7月～12月	1月～6月	7月～12月
スキルアップ	6 回	6 回	25 回	16 回
知識付与	17 回	42 回	48 回	29 回
コンプライアンス	17 回	25 回	22 回	25 回
その他	9 回	14 回	19 回	18 回
計	49 回	87 回	114 回	88 回

⑩ 保険関連資格の有資格者数

コンサルティング力に優れた社員を育成強化するため、業界最上位資格の取得を奨励しております。社員35人のうち最上位資格の取得者は損害保険(9名25.7%)・生命保険(18名51.4%)です。

損害保険募集人	損害保険プランナー	損害保険 トータルプランナー	
14名	12名	9名	
生命保険募集人	ライフ・ コンサルタント	シニア・ライフ・ コンサルタント	トータル・ライフ・ コンサルタント
1名	6名	10名	18名

⑪ 点検・監査からの改善件数

定期的に社内点検・監査を実施し法令・社内規則等の遵守状況を確認しています。2021年は10回の点検監査を行い、29件の不具合について改善を図りました。

全種目	2020年		2021年	
	1月～6月	7月～12月	1月～6月	7月～12月
点検実施回数	4 回	4 回	4 回	4 回
監査実施回数	1 回	1 回	1 回	1 回
改善件数	7 件	6 件	15 件	14 件