

公表日：2022 年 6 月 10 日

「お客様本位の業務運営に関する方針」

2021 年度 of 取組状況について

当社は、「お客様本位の業務運営に関する方針」においてその取組み状況を客観的に示す指標：KPI(key performance indicator)として以下を公表いたします。(当社は 1 月決算の会社です)

【自主的な KPI】

1. 生命保険会社における保険契約の継続率及び損害保険会社における更改率

当社が「お客様の最善の利益の追求」、「重要な情報の分かりやすい提供」および「お客様にふさわしいサービスの提供」に努めることでお客様に継続的に保険を保有していただけたと考え、その KPI として生命保険の継続率と損害保険の更改率を以下に示します。

主要生命保険会社における保険契約の継続率

保険会社	継続率		集計対象期間
アクサ生命保険	MOF25	92.7%	2019年4月～2020年3月
オリックス生命保険	MOF13	93.6%	2020年1月～2020年12月
	MOF25	87.3%	2019年1月～2019年12月
	MOF37	80.7%	2018年1月～2018年12月
ネオファースト生命保険	IQA13	98.4%	2020年12月～2021年12月
東京海上日動あんしん生命保険	IQA24	94.7%	2020年4月～2022年3月
	IQA60	85.1%	2017年4月～2022年3月
メットライフ生命保険	MOF13	94.2%	2020年1月～2020年12月
	MOF25	89.1%	2019年1月～2019年12月
	MOF37	87.0%	2018年1月～2018年12月

* IQA継続率…集計対象期間内に成立した契約について前月末まで継続した契約の率。

* MOF継続率…集計対象期間内を契約日とする契約について一定期間の回数（MOFの後の数字）保険料が払い込まれた率。

主要損害保険会社における更改率

	2019年度	2020年度	2021年度
	2019(4月～3月)	2020(4月～3月)	2021(4月～1月)
東京海上日動火災保険	96.6%	94.0%	93.2%
あいおいニッセイ同和損害保険	89.7%	77.3%	87.0%
損害保険ジャパン	77.8%	77.9%	77.3%
三井住友海上火災保険	-	98.1%	78.0%

* 更改率とは満期件数に対して更改手続きを行った件数の割合をいいます。

2. 取扱い保険会社の数

当社は複数の保険会社の商品を扱う乗合保険代理店であり、様々なニーズにお応えできる多くの保険を取り扱うことを通じて、「お客様の最善の利益の追求」、「利益相反の適切な管理」、「お客様にふさわしいサービスの提供」が可能になると考えます。その KPI として以下を示します。

生命保険、損害保険会社数

(単位：社)

	2019年度末	2020年度末	2021年度末
生命保険	21	26	28
損害保険	10	11	13
少額短期保険	1	0	1
合計	32	37	42

3. 保険会社ごとのシェアの実績

お客様の様々なニーズにお応えする際に、当社が販売する保険会社に偏りが生じないことを計る KPI として保険会社の契約件数の上位 10 社のシェアを示します。この指標は「利益相反の適切な管理」、「お客様にふさわしいサービスの提供」に繋がるものと考えます。

生命保険会社別契約件数上位10社の実績：契約日2021年1月～12月（2021/12/2現在）

	総件数に対する %
アクサ生命保険	16.4%
オリックス生命保険	14.3%
ネオファースト生命保険	13.7%
東京海上日動あんしん生命保険	9.7%
はなさく生命保険	7.3%
FWD生命保険	7.3%
メディケア生命保険	6.8%
メットライフ生命保険	5.7%
SOMP Oひまわり生命保険	3.6%
チューリッヒ生命保険	3.2%

*総契約件数に対する上位10社のシェアのため合計しても100%とはなりません。

損害保険会社別取扱シェア上位10社の推移

	2019年度※	2020年度※	2021年度※
東京海上日動火災保険	64.8%	55.0%	48.8%
損害保険ジャパン	6.4%	15.0%	16.5%
あいおいニッセイ同和損害保険	12.2%	12.9%	16.0%
三井住友海上火災保険	8.1%	7.1%	10.4%
AIG損害保険	2.8%	2.5%	2.9%
楽天損害保険	3.4%	2.9%	2.3%
ソニー損害保険	-	0.5%	1.3%
Chubb損害保険	0.3%	0.8%	0.6%
スター保険	0.7%	0.5%	0.4%
セコム損害保険	1.3%	2.7%	0.4%

※2019年度は2019年4月～2020年3月、2020年度は2020年4月～2021年3月、2021年度は2021年4月～2022年1月。

* 総契約件数に対する上位10社のシェアのため合計しても100%とはなりません。

4. 銀行代理業の実績

当社は、所属銀行を新生銀行として銀行代理業も行っております。お客様に総合的な金融サービスを提供することを通じて「お客様の最善の利益の追求」、「お客様にふさわしいサービスの提供」に繋がると考えます。その KPI として以下を示します。

銀行代理業の実績（所属銀行：新生銀行）

	預金口座開設件数	住宅ローン実行件数
2021年度	115	12

* 銀行代理業の預金の取扱いは2021年5月から、住宅ローンの取扱いは2020年11月から開始しております。

5. 営業社員の定着率

当社の社員が継続的にお客様にご対応することは「お客様の最善の利益の追求」に繋がると考えます。当社は、管理体制、社員教育等の向上に努め「従業員に対する適切な動機づけ」を行うことで営業社員の定着率の向上を目指します。その KPI として以下を示します。

営業社員の平均勤続年数、退職率（その年度の年間退職者数÷その年度の年初営業社員人数）

	2019年度	2020年度	2021年度
営業社員人数(年度末)	196	308	490
平均勤続年数	2.5	2.5	2.2
退職率（％）	15.6%	11.7%	11.1%

6. お客様からの苦情およびお客様の声

当社は、「お客様の最善の利益の追求」、「手数料等の明確化」、「重要な情報の分かりやすい提供」および「お客様にふさわしいサービスの提供」に取り組むにあたり、お客様からのお声（苦情等）を大切にいたします。その KPI として以下を示します。

営業社員の数と苦情・お客様の声の件数

（単位：件）

	2019年度	2020年度	2021年度
営業社員人数(年度末)	196	308	490
苦情等件数の合計	98	83	79
新契約関係	39	55	54
収納関係	4	2	2
保全関係	19	13	14
保険金・給付金関係	11	2	5
その他	25	11	4

7. 研修の実績

当社は、研修を通じて従業員が「お客様の最善の利益の追求」、「利益相反の適切な管理」、「重要な情報の分かりやすい提供」、「お客様にふさわしいサービスの提供」を実現できるように取り組んでまいります。また、研修を通じて「従業員に対する適切な動機づけ」を行ってまいります。その KPI として以下を示します。

研修の実施回数

	2019年度	2020年度	2021年度
実施回数の合計	31	39	20
保険募集コンプライアンス	20	25	9
事例共有	0	5	2
社内規程の共有	0	0	2
個人情報	7	6	3
継続研修	4	3	3
その他	0	0	1

以上