

# 『お客様本位の業務運営方針』

取り組み状況について

(2023年度 中間報告)

## 重要な指標（KPI）

当社では、『お客様本位の業務運営方針』の取組状況を測るため以下の**10項目を指標（KPI）**として設定しており、社外に公表します。

なお、各指標は当社『お客様本位の業務運営方針』と以下のとおり対応しています。

| KPI                  | 方針2 | 方針3 | 方針4 | 方針5 | 方針6 | 方針7 |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| お客様の声の受付状況           | ○   |     |     |     | ○   |     |
| 損害保険 継続率             |     | ○   | ○   |     |     |     |
| 火災保険 水災担保付帯率・地震保険付帯率 |     | ○   | ○   |     |     |     |
| 生命保険の継続率             |     | ○   | ○   |     |     |     |
| グループ（団体）保険加入率 ※      |     | ○   | ○   |     |     |     |
| 分かりやすい説明の実施状況        |     |     | ○   |     |     |     |
| 損害保険契約の異例処理の件数       |     | ○   |     |     | ○   |     |
| 資格取得状況               |     |     |     |     |     | ○   |
| 社員への研修状況             |     |     |     |     |     | ○   |
| お客様への情報提供            |     |     |     | ○   |     |     |

※グループ（団体）保険加入率は、社内に公表する指標として活用します

# （参考）当社『お客様本位の業務運営方針』と 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の対応関係

| 当社『お客様本位の業務運営方針』 |                                   | 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」                                                                       |
|------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 前文               | 制定の背景                             | 原則 2（顧客の最善の利益の追求）および（注）                                                                    |
|                  | 基本的な考え方                           | 原則 2（顧客の最善の利益の追求）および（注）                                                                    |
| 方針 1             | お客様本位の業務運営を推進します                  | 原則 2（顧客の最善の利益の追求）および（注）                                                                    |
| 方針 2             | 「お客様の声」を経営に活かします                  | 原則 3（利益相反の適切な管理）および（注）                                                                     |
| 方針 3             | お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスをご提供します ※ 1 | 原則 5（重要な情報の分かりやすい提供）および（注 3）、<br>原則 6（顧客にふさわしいサービスの提供）および（注 1）（注 4）                        |
| 方針 4             | お客様へのわかり易い情報提供、商品説明を行います ※ 2、※ 3  | 原則 4（手数料等の明確化）、<br>原則 5（重要な情報の分かりやすい提供）および（注 1）（注 3）<br>（注 4）（注 5）、<br>原則 6（注 5）           |
| 方針 5             | お客様へのアフターフォローの充実に努めます             | 原則 5（重要な情報の分かりやすい提供）<br>原則 6（顧客にふさわしいサービスの提供）（注 1）                                         |
| 方針 6             | 利益相反の適切な管理を行います                   | 原則 3（利益相反の適切な管理）および（注）                                                                     |
| 方針 7             | 適切な教育・研修体制や公正な業績評価体系を構築します        | 原則 2（顧客の最善の利益の追求）および（注）、<br>原則 6（顧客にふさわしいサービスの提供）（注 5）、<br>原則 7（従業員に対する適切な動機付けの枠組み等）および（注） |

※1 当社では複数の金融商品・サービスをパッケージして販売・推奨等することがないため、原則 5（注 2）および原則 6（注 2）を当社方針の対象としておりません。

※2 当社は金融商品の組成に携わらないため、原則 6（注 3）を当社方針の対象としておりません。

※3 当社では投資性商品を代理店手数料等の開示対象としていますが、現在、該当する商品を取り扱っておりません。

当社では、契約いただいたお客様から苦情やさまざまなご意見・ご要望を承っております。これらのお客様の声の受付件数の推移や苦情等の分析により、お客様の声を業務改善につなげられているか、お客様の声を活かした経営ができているかを判断する指標とします。

|        | 2021年度通期 | 2022年度通期 | 2023年度 4 月～ 9 月 |
|--------|----------|----------|-----------------|
| 苦情受付件数 | 149件     | 154件     | <b>68件</b>      |

## 受け付けたお客様の声をふまえ、実施した業務改善点

### CASE BOOKの作成

過去の苦情事例をもとにした研修資料「CASE BOOK」を作成

### 実施している主な研修

募集関連の品質強化 ⇒ Web研修にて「ルール（規程・マニュアル）の浸透・徹底」、  
「募集の定義」、「保険募集関連（意向把握・高齢者対応など）」の実施

事故受付の強化 ⇒ あいおいニッセイ同和社のeラーニング「事故サポート認定制度」の受講

受け付けた苦情は、取締役会にて報告しております。また、部門責任者に事案の概要や原因を通知し、全社で認識し議論する体制を整備しています。

当社で契約いただいている自動車保険および火災保険の満期後にご継続いただいた割合（継続率）を、ニーズに対応した最適な商品サービスのご提供と、分かりやすい情報提供・商品説明ができているかを判断する指標の1つとします。

|       | 2021年度通期 |         |       | 2022年度通期 |         |       | 2023年度4~7月満期 |           |              |
|-------|----------|---------|-------|----------|---------|-------|--------------|-----------|--------------|
|       | 満期到来件数   | 継続件数    | 継続率   | 満期到来件数   | 継続件数    | 継続率   | 満期到来件数       | 継続件数      | 継続率          |
| 自動車保険 | 15,800件  | 14,997件 | 94.9% | 16,033件  | 15,186件 | 94.7% | 4,625件       | 4,323件    | 93.5%        |
| 火災保険  | 10,306件  | 9,270件  | 89.9% | 10,693件  | 9,410件  | 88.0% | 3,780件       | 3,317件    | 87.8%        |
| 傷害保険  | 161件     | 151件    | 93.8% | 58件      | 47件     | 81.0% | 414件<br>※    | 385件<br>※ | 93.0%<br>※   |
| その他新種 | 1,575件   | 1,466件  | 93.1% | 1,574件   | 1,413件  | 89.8% |              |           |              |
| 全種目合計 | 27,842件  | 25,884件 | 93.0% | 28,358件  | 26,056件 | 91.9% | 8,819件       | 8,025件    | <b>91.0%</b> |

※今年度より「傷害・その他新種」を合算指標へ変更

満期日までに余裕をもってご検討いただくため、現在は満期日の60日以上前のご案内に取り組んでおります。

2023年度目標値は継続率92%以上ですが、2023年度4月～7月満期分では91%で未達となりました。

引き続き、継続率向上に努めてまいります。

大和ハウス施工の新築物件（住宅・集合住宅）について、火災保険をご契約いただいた割合（付保率）、そのうち水災補償を付けられた割合（水災担保付帯率）、および地震保険に加入された割合（地震保険付帯率）を把握します。

これらの割合を、ニーズに対応した最適な商品サービスのご提供と、分かりやすい情報提供・商品説明ができているかを判断する指標の1つとします。

| 事業区分 |        | 2022年度上期 | 2022年度下期 | 2022年度通期 | 2023年度 目標 |
|------|--------|----------|----------|----------|-----------|
| 住宅   | 総契約数   | 2,072件   | 1,894件   | 3,966件   | —         |
|      | 水災付帯件数 | 1,107件   | 1,063件   | 2,170件   | —         |
|      | 付帯率    | 53.4%    | 56.1%    | 54.7%    | 60%       |
|      | 地震付帯件数 | 1,867件   | 1,700件   | 3,567件   | —         |
|      | 付帯率    | 90.1%    | 89.8%    | 89.9%    | 90%       |
| 木造   | 総契約数   | 60件      | 78件      | 138件     | —         |
|      | 水災付帯件数 | 32件      | 34件      | 66件      | —         |
|      | 付帯率    | 53.3%    | 43.6%    | 47.8%    | 50%       |
|      | 地震付帯件数 | 56件      | 74件      | 130件     | —         |
|      | 付帯率    | 93.3%    | 94.9%    | 94.2%    | 95%       |
| 集合   | 総契約数   | 672件     | 737件     | 1,409件   | —         |
|      | 水災付帯件数 | 598件     | 648件     | 1,246件   | —         |
|      | 付帯率    | 89.0%    | 87.9%    | 88.4%    | 85%       |
|      | 地震付帯件数 | 402件     | 444件     | 846件     | —         |
|      | 付帯率    | 59.8%    | 60.2%    | 60.0%    | 60%       |

※2023年度上期については、年度末に報告します。

当社では、生命保険契約成立から一定期間経過した時点で、解約されず契約が続いている割合（継続率）を、ニーズに対応した最適な商品サービスのご提供と、分かりやすい情報提供・商品説明ができているかを判断する指標の1つとします。

| 継続率<br>2023年7月時点 | 保険料ベース |       |       | 件数ベース |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|
|                  | M社     | T社    | F社    | A F社  | A S社   | N社    |
| 24カ月             | 97.4%  | 97.7% | 96.0% | 96.4% | 100.0% | 94.2% |
| 60カ月             | 90.8%  | 89.7% | —     | 75.0% | 83.2%  | —     |

| 継続率<br>2023年1月時点 | 保険料ベース |       |       | 件数ベース |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|
|                  | M社     | T社    | F社    | A F社  | A S社   | N社    |
| 24カ月             | 95.9%  | 99.7% | 96.2% | 94.0% | 100.0% | 93.9% |
| 60カ月             | 91.4%  | 89.8% | —     | 75.0% | 80.4%  | —     |

※継続率の算出方法は、保険会社によって保険料ベースと件数ベースに分かれています  
 ※F社およびN社は、60カ月時点の継続率を算出していません



当社では、大和ハウス施工の物件（住宅・集合住宅）の火災保険（新規契約、切替契約、更改契約）より無作為に契約を選び、商品説明等が分かりやすかったかのアンケートを実施しています。アンケート回答のうち、説明が「よく分かった」「だいたい分かった」と回答いただいた割合により、分かりやすい情報提供・商品説明ができているかを判断する指標とします。また、いただいたご意見は今後の保険募集における参考とさせていただきます。

【2022年度実施状況】

| 質問内容       | (A)    | (B)      | (A)+(B)      | (C)      | (D)     | (E)  |
|------------|--------|----------|--------------|----------|---------|------|
|            | よく分かった | だいたい分かった |              | 分かりづらかった | 説明がなかった | 無回答  |
| 個人情報取り扱い   | 49.1%  | 21.8%    | <b>70.9%</b> | 1.8%     | 21.8%   | 5.5% |
| 商品の仕組みプラン  | 47.3%  | 36.4%    | <b>83.7%</b> | 5.5%     | 7.3%    | 3.6% |
| 保険期間       | 56.4%  | 30.9%    | <b>87.3%</b> | 3.6%     | 5.5%    | 3.6% |
| 保険料支払方法・時期 | 56.4%  | 29.1%    | <b>85.5%</b> | 5.5%     | 3.6%    | 5.5% |
| 保険金の支払事由   | 40.0%  | 30.9%    | <b>70.9%</b> | 3.6%     | 21.8%   | 3.6% |
| クーリングオフ    | 40.0%  | 27.3%    | <b>67.3%</b> | 0.0%     | 29.1%   | 3.6% |
| 商品の推奨理由    | 36.4%  | 34.5%    | <b>70.9%</b> | 5.5%     | 18.2%   | 5.5% |

アンケート100件実施（回答総数：55件）

※2023年度のアンケートは、9月上旬に送付しております。アンケート結果は年度末に公表いたします。



当社にて契約いただいた後で、お客様のご意向と契約内容との不一致が判明した場合、異例な処理を行うことがあります。

異例な処理の件数の増減により、お客様のご意向やニーズに対応した最適な商品・サービスのご提供を判断する指標の1つとします。

2023年4月～9月

異例処理 0件

お客様のご意向を正確に把握し、ニーズに対応した商品・サービスの提供を行えるよう、募集品質を日々改善してまいります。

当社社員は、損保大学課程（専門コース）、生命保険応用課程および生命保険大学課程、F P 技能検定等の資格取得の推進により、商品知識等の向上に努めています。  
これらの資格の取得状況を把握し、商品知識のレベルを判断する指標とします。

| 総従業員数<br>165名 | 損害保険<br>募集人164名     | 生命保険<br>募集人151名     |                     |
|---------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|               | 大学課程 ※1             | 応用課程                | 大学課程 ※2             |
| 資格保有者数        | 44名（45名）            | 112名（113名）          | 65名（69名）            |
| 保有率           | <b>26.8%（27.3%）</b> | <b>74.2%（72.9%）</b> | <b>43.0%（44.5%）</b> |

※ 1：損保大学課程は専門コース認定者のみを集計

2023年9月1日現在  
（ ）内は2023年3月現在

※ 2：生保大学課程は 6 科目合格者のみを集計

当社社員に対し、コンプライアンスに関する研修を定期的実施しています。  
研修の回数により、コンプライアンス研修の状況を把握し、コンプライアンスへの知識・意識のレベルを判断する指標の1つとします。

|                   | 2021年度通期                                                                                               | 2022年度                                                                                                      | 2023年度4月～8月                                                                                                                                   |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対象                | 12営業所                                                                                                  | 12営業所                                                                                                       | 12営業所                                                                                                                                         |
| 延べ実施回数<br>(営業所平均) | 188回<br>(15.6回)                                                                                        | 209回<br>(17.4回)                                                                                             | 124回<br>(10.3回)                                                                                                                               |
| 内容                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス研修<br/>9月実施</li> <li>・生命保険継続教育<br/>1月～2月に実施</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンスWeb研修<br/>6月実施</li> <li>・業務品質グループ研修<br/>年度内10回実施</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス研修各(営業所実施)</li> <li>・コンプライアンスWeb研修(全社)<br/>5月、8月実施</li> <li>・eラーニング<br/>5月、7月、8月実施</li> </ul> |

2023年度は、全社を対象にWeb研修を年4回予定、また保険会社のeラーニングを活用した研修を実施しています。また、実際に発生した事案を題材とした「CASE BOOK」を作成し、全社員で読み合わせを行っています。

ご契約から一定年数経過したお客様に対して Q & A 形式の情報提供を行い、契約内容の変更の必要性や保険金請求もれの有無等の確認と手続きを促しています。

この案内件数により、お客様へのアフターフォローの充実レベルを判断する指標とします。

| 発送時期 | 2023年5月19日                                | 2023年8月18日                                |
|------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 対象契約 | 2019年10月1日～<br>2020年9月30日始期<br>（保険期間6年以上） | 2019年10月1日～<br>2020年9月30日始期<br>（保険期間6年以上） |
| 発送件数 | <b>2,049件</b>                             | <b>1,971件</b>                             |

以 上