

『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 年度末報告)

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

● お客様の声（受付件数、苦情の分析結果）

金融庁原則 3

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。

	2022年度通期	2023年度通期
苦情受付件数	154件	135件

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。

● 損害保険継続率（自動車保険、火災保険など）

金融庁原則 5, 6

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。

	2022年度通期			2023年度4~1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
自動車保険	16,033件	15,186件	94.7%	13,894件	13,122件	94.4%
火災保険	10,693件	9,410件	88.0%	4,857件	4,179件	86.0%
傷害保険	58件	47件	81.0%	913件 ※	835件 ※	91.5% ※
その他新種	1,574件	1,413件	89.8%			
全種目合計	28,358件	26,056件	91.9%	19,664件	18,136件	92.2%

※2023年度の**通期**は
2024年7月に公表します。

※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年度の目標値は継続率92%以上に設定し、2023年度4月～1月満期累計において種目別では未達成の種目があるものの、全種目合計においては達成しております。引き続き、継続率向上に努めてまいります。

● 火災保険 水災担保付保率、地震保険付帯率

金融庁原則 5, 6

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年度上期
住宅	総契約数	2,072件	1,894件	3,966件	1,756件
	水災付帯件数	1,107件	1,063件	2,170件	1,066件
	付帯率	53.4%	56.1%	54.7%	60.7%（目標60%）
	地震付帯件数	1,867件	1,700件	3,567件	1,595件
	付帯率	90.1%	89.8%	89.9%	90.8%（目標90%）
木造	総契約数	60件	78件	138件	37件
	水災付帯件数	32件	34件	66件	18件
	付帯率	53.3%	43.6%	47.8%	48.6%（目標50%）
	地震付帯件数	56件	74件	130件	29件
	付帯率	93.3%	94.9%	94.2%	78.4%（目標95%）
集合	総契約数	672件	737件	1,409件	689件
	水災付帯件数	598件	648件	1,246件	628件
	付帯率	89.0%	87.9%	88.4%	91.1%（目標85%）
	地震付帯件数	402件	444件	846件	381件
	付帯率	59.8%	60.2%	60.0%	55.3%（目標60%）

※2023年度の下期および通期については、2024年7月に公表します。

● 生命保険の継続率（成立後24カ月、60カ月時点等の契約残存率）

金融庁原則 5, 6

当社は、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 2024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	96.4%	96.7%	93.0%	96.3%	96.0%	93.5%
60カ月	90.5%	89.4%	—	74.8%	88.8%	—

継続率 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

● 分かりやすい説明の実施状況（お客様アンケート結果での比率）

金融庁原則 5, 6

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“**分かりやすさ**”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。

【2023年度実施状況】 当社取扱募集人：アンケート100件実施（回答総数：50件）・大和ハウス工業取扱募集人：アンケート200件実施（回答：130件）

質問内容	取扱募集人	(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	当社	42.0%	44.0%	86.0%	2.0%	12.0%	0%
	大和ハウス工業	43.1%	51.5%	94.6%	1.5%	3.1%	0.8%
商品の仕組みプラン	当社	38.0%	54.0%	92.0%	4.0%	2.0%	2%
	大和ハウス工業	—	—	—	—	—	—
保険期間	当社	60.0%	34.0%	94.0%	4.0%	2.0%	0%
	大和ハウス工業	—	—	—	—	—	—
保険料支払方法・時期	当社	64.0%	32.0%	96.0%	2.0%	2.0%	0%
	大和ハウス工業	—	—	—	—	—	—
保険金の支払事由	当社	36.0%	46.0%	82.0%	6.0%	12.0%	0%
	大和ハウス工業	30.8%	63.8%	94.6%	1.5%	3.1%	0.8%
クーリングオフ	当社	42.0%	38.0%	80.0%	8.0%	12.0%	0%
	大和ハウス工業	33.8%	53.1%	86.9%	3.1%	7.7%	2.3%
商品の推奨理由	当社	36.0%	46.0%	82.0%	6.0%	12.0%	0%
	大和ハウス工業	30.0%	52.3%	82.3%	3.1%	13.8%	0.8%

- **損害保険契約の異例処理の件数**（お客様意向の不一致）

金融庁原則 3， 5， 6

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～2024月3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。

● 資格取得状況（損保大学、生保応用以上）

金融庁原則 2， 6

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 156名	損害保険 募集人156名	生命保険 募集人148名	
	大学課程 ※1	応用課程	大学課程 ※2
資格保有者数	43名（44名）	110名（112名）	67名（65名）
保有率	27.5%（26.8%）	74.3%（74.2%）	45.2%（43.0%）

※ 1：損保大学課程は専門コース認定者のみを集計

2023年2月末日現在
（ ）内は2023年9月時点

※ 2：生保大学課程は6科目合格者のみを集計

● 社員への研修状況

金融庁原則 2, 6

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を実施しています。
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～3月
対象	12営業所	12営業所	12営業所
延べ実施回数 (営業所平均)	188回 (15.6回)	209回 (17.4回)	329回 (27.4回)
内容	・コンプライアンス研修 9月実施 ・生命保険継続教育 1月～2月に実施	・コンプライアンスWeb研修 6月実施 ・業務品質グループ研修 年度内10回実施	・コンプライアンス研修 (各営業所実施) ・コンプライアンスWeb研修 (全社) ・eラーニング (対象の社員)

2023年度は、全社を対象にWeb研修を4回、保険会社のeラーニングを活用した研修を8回実施しています。また、実際に発生した事案を題材とした「CASE BOOK」の読み合わせを行っています。

● お客様への情報提供（リレーションメッセージの件数）

金融庁原則 5, 6

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	2023年10月20日	2024年 1月19日
対象契約	2019年10月1日～ 2020年9月30日始期 （保険期間6年以上）	2019年10月1日～ 2020年9月30日始期 （保険期間6年以上）	2019年10月1日～ 2020年9月30日始期 （保険期間6年以上）	2020年10月1日～ 2021年1月31日始期 （保険期間6年以上）
発送件数	2,049件	1,971件	4,091件	3,386件

以 上