

Shinei-Office Inc.

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 取組み状況について ～成果指標・KPI～

2019年度 実績報告
< 2019.10.1～2020.8.31 (11ヶ月間) >

2020年9月1日

株式会社新栄総合保険事務所

はじめに

株式会社新栄総合保険事務所（東京都武蔵野市 代表取締役 板橋竹男、以下「当社」）は、「お客さま本位の業務運営方針」の策定に合わせて、当方針の取組・定着度合いを定量的に評価する成果指標・KPI（Key Performance Indicator）を以下のとおり設定し、公表すると同時に定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透に努めてまいります。

【2019年度 成果指標・KPI（Key Performance Indicator）】

KPI
1 新規契約／保有契約状況
＜損害保険・生命保険＞

KPI
4 要配慮者への対応・フォロー状況
＜高齢者・配慮を要するお客さま＞

KPI
2 損害保険更改率
＜取扱保険会社平均算出＞

KPI
5 保険募集人の教育研修状況
＜業務・商品知識／コンプライアンス＞

KPI
3 生命保険継続率
＜取扱保険会社各社基準算出＞

KPI
6 点検・モニタリング状況
＜意向把握シート・内部点検等＞

■2020年8月31日現在による成果指標を定めているもの

2. 損害保険更改率 3. 生命保険継続率

■2019年10月1日～2020年8月31日の期間による成果指標を定めているもの

1. 新規契約／保有契約状況 4. 要配慮者への対応・フォロー状況 5. 保険募集人への教育研修状況
6. 点検・モニタリング状況

<KPI.1> 新規契約／保有契約状況<損害保険・生命保険>

当社では損害保険、生命保険の新規契約・保有契約件数は、お客さまにとって最良のアドバイザーとしての姿勢で真摯にお客さまに向き合い、お客さまのリスクや将来設計を勘案すると同時にお客さまが今必要としていることは何かを常に意識し、お客さまの最善の利益の追求と良質なコンサルティングによる適切な保険商品のご提案、募集品質に一定の評価をいただき、ご加入をいただいた証であると考えます。

〔損害保険／新規契約〕（※保険加入日ベース）

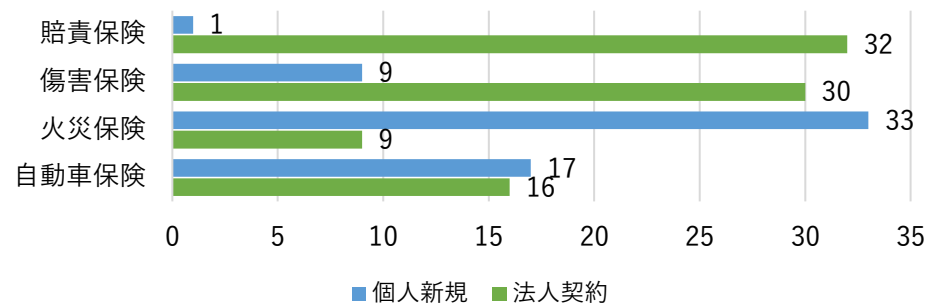
| 商品ライン | 法人新規 | 個人新規 |
|-------|------|------|
| 自動車保険 | 16件 | 17件 |
| 火災保険 | 9件 | 33件 |
| 傷害保険 | 30件 | 9件 |
| 賠償保険 | 32件 | 1件 |

〔損害保険・保有契約〕（※保険加入日ベース）

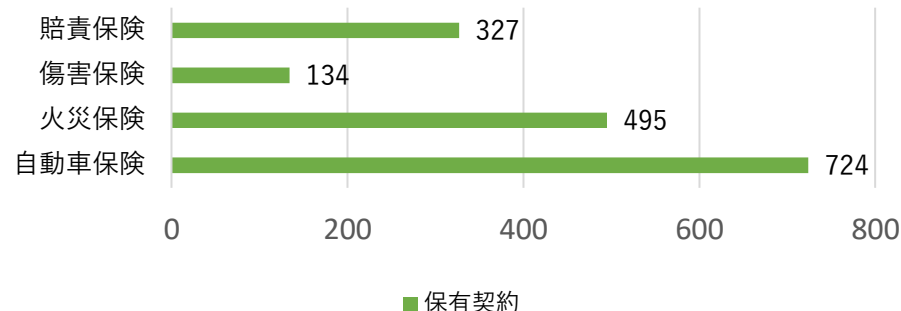
| 商品ライン | 保有（法人・個人合算） |
|-------|-------------|
| 自動車保険 | 724件 |
| 火災保険 | 495件 |
| 傷害保険 | 134件 |
| 賠償保険 | 327件 |

■個人契約区分の中には個人事業主を含む

新規契約件数<損害保険>



保有契約件数<損害保険>



<KPI.1> 新規契約／保有契約状況<損害保険・生命保険>

〔生命保険／新規契約〕（※保険加入日ベース）

| 商品ライン | 法人新規 | 個人新規 |
|---------|------|------|
| 死亡保障 | 4件 | 2件 |
| メディカル | ※ | 1件 |
| 変額・外貨建て | ※ | ※ |
| その他 | ※ | ※ |

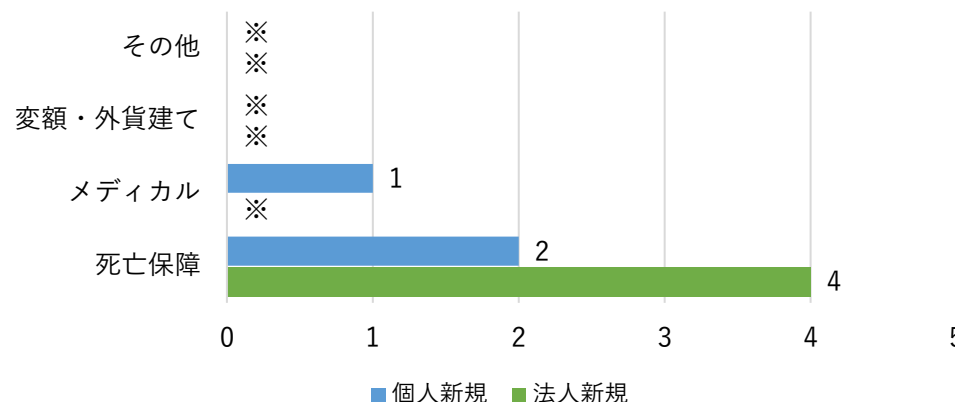
〔生命保険／保有契約〕（※保険加入日ベース）

| 商品ライン | 法人保有 | 個人保有 |
|---------|------|------|
| 死亡保障 | 92件 | 14件 |
| メディカル | 10件 | 93件 |
| 変額・外貨建て | ※ | ※ |
| その他 | ※ | ※ |

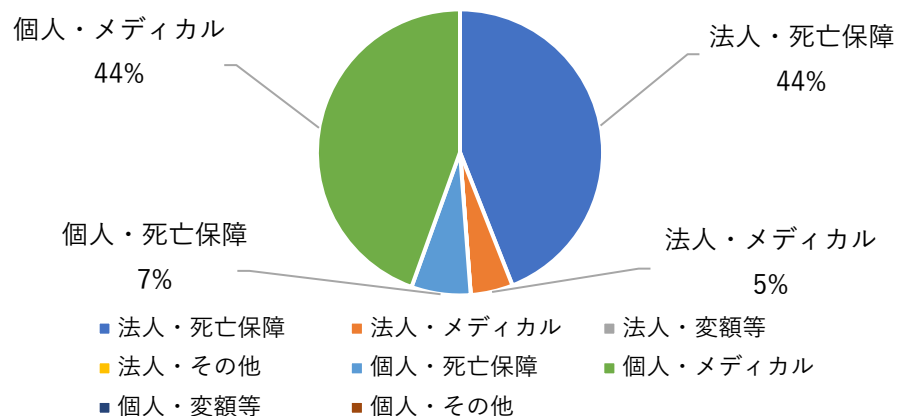
■個人契約区分の中には個人事業主を含む

■上記に一覧表における（※）は該当がなかったもの

新規契約件数<生命保険>



保有契約割合<生命保険>

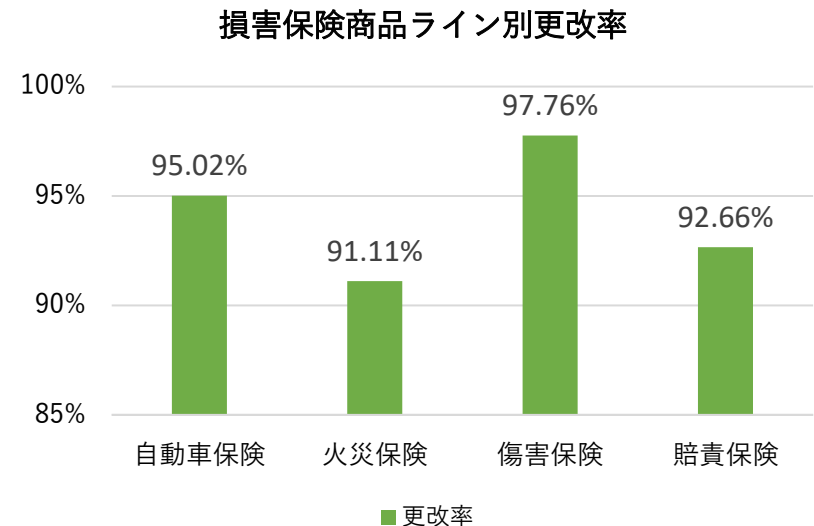


<KPI.2> 損害保険更改率

当社では損害保険の更改率は、お客さまにとってご意向に沿った提案、適切な情報提供とご契約内容に対するご理解ならびに、ご契約をいただいた後も保険・金融のホームドクターとして、お客さまのお役に立つ情報提供や潜在的に抱えるリスク等のアドバイスのほか、災害・事故等による保険金等のお支払い事由が発生した際には、迅速かつ適切なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えます。

〔損害保険更改率〕

| 保険商品ライン平均更改率 | |
|--------------|--------|
| 商品ライン | 更改率 |
| 自動車保険 | 95.02% |
| 火災保険 | 91.11% |
| 傷害保険 | 97.76% |
| 賠償保険 | 92.66% |



■上記平均更改率は、4商品ラインの更改率に対する平均値ではなく、4商品ライン全体の満期数に対する更改手続済数で算出しています。

<KPI.3> 生命保険継続率

当社では生命保険の継続率は、お客さまよりお聴きしたご意向に加え、お客さまの一生涯にわたるライフプランの実現に沿った提案、適切な情報提供ならびに、ご契約をいただいた後も保険・金融のホームドクターとして、お客さまのお役に立つ情報提供と潜在的に抱えるリスクや将来設計に基づいたアドバイスによるご契約内容に対するご理解と、丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えます。

〔生命保険継続率〕（※継続率の基準は各社で定めるところによる）

| 保険会社 | 継続率 |
|------------|-------------------|
| 大同生命保険 | 25ヶ月継続率 93.00% |
| メットライフ生命保険 | MOF25ヶ月継続率100.00% |

- 大同生命保険株式会社の「25ヶ月継続率」は、2018年9月1日～2020年8月31日成立日の契約を100とし、2020年9月1日時点で継続がされている割合を表しています。
- メットライフ生命保険株式会社の「MOF25ヶ月継続率」は、集計対象期間を契約日とする契約について一定期間の保険料（保険料払込回数が25回以上継続）の払い込みがされた契約の割合を表しています。

<KPI.4> 要配慮者への対応・フォロー状況

当社では70歳以上ならびに合理的配慮が必要と思われる障がいのあるお客さまが保険にご加入される際には、ご親族の同席のお願いや当社の保険募集人による複数回等の対応によるご説明等により、丁寧に確認をさせていただいております。また、ご加入後におけるアフターフォローによるきめ細かな対応により、トラブル未然防止に対するご理解をいただいていることは、お客さまからの信頼、ご満足の指標の一つであると考えます。

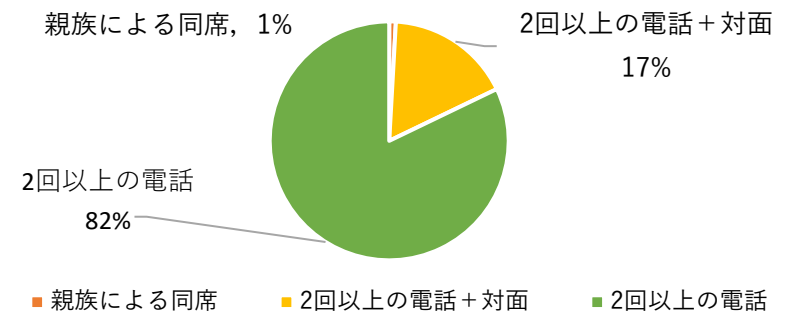
〔要配慮者への募集対応状況〕

| 募集対応種別 | 対応 |
|-----------------------------|------|
| 親族による同席 | 4件 |
| 保険募集人による複数回 (2回以上の電話+対面) | 38件 |
| 保険募集人による複数回 (2回以上の電話) | 184件 |

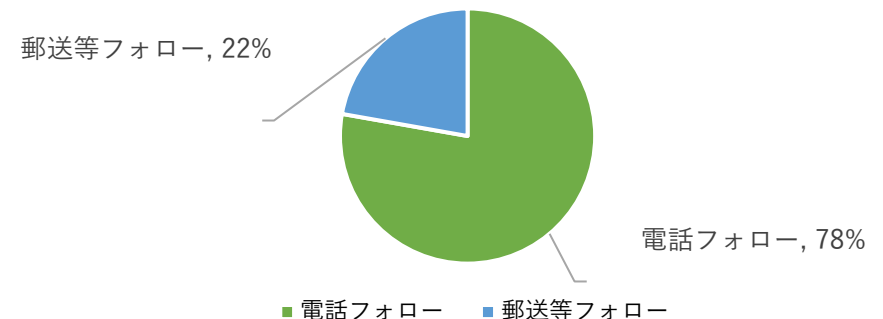
〔契約後のアフターフォロー対応状況〕

| フォロー対応種別 | 対応 |
|--------------|----|
| 電話によるフォロー | 7件 |
| 文書等郵送によるフォロー | 2件 |

要配慮者への募集対応種別



契約後のアフターフォロー種別



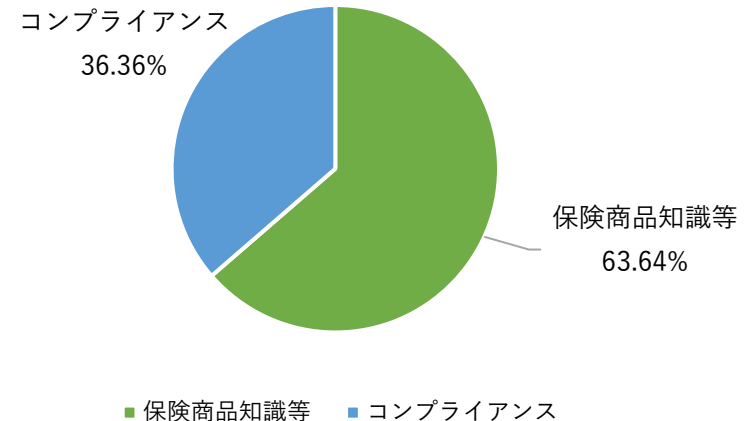
<KPI.5> 保険募集人の教育研修状況

当社では金融事業者として職業倫理の定着とお客さま本位の業務運営の実践をはかるため、業務運営のアクションプランを策定し、お客さまにとっての保険・金融のホームドクターであり最良のアドバイザーとして良質なコンサルティング能力を備え、適正な保険募集活動の下、お客さまの最善の利益の追求にこだわり続けるために、定期的に教育研修の充実を図り、お客さま本位の業務運営が的確に実践できる人材の育成に努めております。

保険募集人の教育研修実施状況

| 教育研修実施状況 | | 11回 |
|---------------------------|----|--------|
| 教育・研修区分 | 実施 | 全体割合 |
| 保険商品知識等 (当社講師・保険会社講師) | 7回 | 63.64% |
| コンプライアンス (当社講師・保険会社講師) | 4回 | 36.36% |

教育研修内容



<KPI.6> 点検・モニタリング状況

当社では定期的に保険募集管理責任者による自主的な意向把握シート点検をはじめとする内部管理点検・モニタリングの実施により、保険募集の適正な体制と内部管理体制の継続的確保に努めております。また、お客さま本位の業務運営の定着状況を第三者の視点で評価してもらうため必要に応じて、金融・保険外部監査専門機関による監査またはモニタリングを実施しております。これらの結果は都度、評価、分析を行い、健全かつより良い業務運営の改善と実践ができるよう努めております。

〔内部点検等〕

| | |
|--------------|------|
| 内部点検実施状況 | 151回 |
| 内部点検種別 | 実施 |
| 自主的意向把握シート点検 | 135回 |
| 自主的内部管理点検等 | 11回 |

■内部点検実施状況には自主的点検および保険会社指示による点検を含む

■2019年1月
金融・保険外部監査専門機関による外部監査を実施済
当該報告年度対象期間前に実施したため、今回は公表では対象外としています。

■保険会社指示の損害保険主体の点検においては、
保険募集人のセルフチェックを含む

| | |
|-------------|----|
| 保険会社指示の点検種別 | 実施 |
| 損害保険主体の点検 | 3回 |
| 生命保険主体の点検 | 2回 |

【お客さま本位の業務運営方針の取組状況のお問合わせ先】

Shinei-Office Inc.

保険代理店 株式会社新栄総合保険事務所
 保険募集管理責任者 板橋恵美子
 所在地 東京都武蔵野市吉祥寺本町1-31-11
 KSビル11階
 電話番号 0422-21-8021