

2021年度

お客様本位の業務運営方針に関する取組状況（KPI）報告

*Key Performance Indicator「重要経営指標」

（2021年4月1日～2022年3月31日）

「2. お客様の最善の利益の追求」(金融庁FD原則2)

方針の通り品質の高度化・お客様の期待を超えるサービス提供を追求し続け、お客様満足度の指標として損保・生保の件数継続率85%以上の目標に対し、目標値を大幅に上回る事ができました。

●件数継続率

<損害保険>

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
95.9%	96.1%	96.5%	94.8%	95.5%	95.3%	93.9%	95.8%	94.3%	96.5%	94.1%	94.1%	95.2%

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
94.3%	94.5%	93.0%	92.2%	92.1%	92.9%	92.3%	93.0%	93.5%	93.9%	94.7%	94.1%

また、損保生保ともにお客様への有益な情報提供のために、保険会社研修会等へ参加し、社内共有を実施する事により件数継続率を高める事が実現できました。

●保険会社主催研修会への参加

<損害保険>

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
損保ジャパン		○	○	○			○		○			
東海日動	○		○			○			○		○	
三井住友	○	○	○			○	○	○	○	○	○	
あいおいニッセイ			○			○		○	○	○	○	○
AIG	○	○	○	○		○	○		○	○	○	○

<生命保険>

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
SONPOひまわり						○					○	○
東海あんしん					○			○	○	○	○	○
三井住友あいおい	○										○	○
ニッセイ		○										
ソニー	○		○	○				○	○	○	○	○
アクサ	○							○	○		○	○
オリックス	○		○			○	○		○	○	○	○
メットライフ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
アフラック								○			○	○
FWD			○						○		○	○
エヌエヌ											○	○
ジブラルタ		○		○					○		○	○
マニユライフ										○	○	○

「3.利益相反の適切な管理」(金融庁FD原則3)

生命保険に関しては研修会等により商品知識の研鑽を行い、推奨商品の見直しを実施し下記の通り反映させた結果、高い件数継続率となりました。

●生保推奨商品 見直し内容

実施月	見直し内容		
	見直し目的(動機)	結果	
4月	商品名変更	メットライフ商品名変更(緩和型医療)	
11月	商品一部変更・社名変更	がん(アフラックからひまわり)	
		介護(ひまわりからアフラック) FWD生命へ社名変更	
2月	年一回定期見直し	医療	オリックス CURE Next SOMPOひまわり 健康のお守り
		収入保障	FWD 収入保障
		終身一時払い	マニユライフ 未来につなげる終身保険
		介護保険	アフラック しっかり頼れる介護保険・
			東京海上日動あんしん あんしん年金介護R
		就業不能保険	三井住友あいおい生命 ぐらしの応援ほけん
			東海日動あんしん生命 あんしん就業不能保障保険

●件数継続率

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
94.3%	94.5%	93.0%	92.2%	92.1%	92.9%	92.3%	93.0%	93.5%	93.9%	94.7%	94.1%

損害保険に関してもお客様の利益を害する事がない様に商品選定を行い件数継続率目標を達成しました。

<損害保険>

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
95.9%	96.1%	96.5%	94.8%	95.5%	95.3%	93.9%	95.8%	94.3%	96.5%	94.1%	94.1%	95.2%

「4. 重要な情報の分かりやすい提供」(金融庁FD原則5, 6)

生命保険分野では研修会参加により習得した商品知識を社内共有するため当社独自のリモート研修を以下の通り実施しました。

実施月	タイトル
4月	意向把握シートの内容について
5月	個人年金と生保通信掲載内容について
6月	推奨商品について(がん)
7月	推奨商品について(緩和型医療)
8月	推奨商品について(医療)
9月	推奨商品について(収入保障)
10月	がん保険3社比較
11月	アフラック介護保険について
12月	推奨商品について(介護商品)
1月	メットライフ生命売れ筋商品
2月	NN生命法人向け商品
3月	住宅ローン利用者向け生保活用(就業不能保険)

損害保険分野においては社内会議・研修会等により商品知識を高め、パンフレットや見積書を用いてお客様により分かりやすい様事例を活用しご説明を実施しました。

「5. お客様にふさわしいサービスの提供」(金融庁FD原則5, 6)

お客様のニーズを把握し適切な商品提供を実施するために当社独自の意向把握シートを活用しお客様に十分に理解頂ける様務めた結果、高い件数継続率に繋がりました。

<損害保険>

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
95.9%	96.1%	96.5%	94.8%	95.5%	95.3%	93.9%	95.8%	94.3%	96.5%	94.1%	94.1%	95.2%

<生命保険> 3ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
94.3%	94.5%	93.0%	92.2%	92.1%	92.9%	92.3%	93.0%	93.5%	93.9%	94.7%	94.1%

「6. 従業員に対する適切な教育訓練の実施」(金融庁FD原則7)

年間を通じて下記の通りの研修を計画し実施する事によりコンプライアンスに対する意識の向上、保険周辺知識の習得による製品及びサービスの更なる向上に取り組む事ができました。

●コンプライアンス研修

実施月	内容	主催	資料/備考
5月	体制整備について	管理統括本部	保険募集管理体制チェックシート
6月	コンプライアンス徹底の通達		全募集人必須
7月	三井住友 eラーニング		全募集人必須
8月～9月	AIGコンピテンシープログラム・強化トレーニング		AIG取扱者必須
8月	生保必須継続教育 ひまわり生命・eラーニング		生保有資格者必須
10月	AIG商品試験		AIG取扱者必須
11月	コンプライアンスリモート研修 (金融行政の方向性とこれからの保険代理店に求められるもの)		全募集人必須 (外部講師 東京海上日動コンプラリーダー)
11月	損保ジャパンeラーニング		全募集人必須
1月	個人情報管理について		保険募集管理体制チェックシート (個人情報編)

●FP (ファイナンシャルプランニング) 研修

実施月	タイトル	講師
4月	ファイナンシャルプランニング	(株)グローヴ
5月	メンタルヘルスって	
6月	資産運用 (基礎編)	
7月	iDeCo・NISAの仕組みと使い方	
8月	資産運用 (外貨編)	
9月	女性の保障	
10月	60歳からの年金にかかる税金と雇用保険	
11月	相続・贈与の基礎知識	
12月	公的介護保険の基礎知識	
1月	お金が戻ってくる確定申告	
2月	公的保障制度 (除く年金)	
3月	意外と知らないお金の話～離婚編～	

なお、毎月の社内報（FP本部ニュース・生保通信）により損保生保の件数継続率を公表し共有を実施しました。

The collage displays several issues of the 'FP本部 NEWS' newsletter. Each issue features a table of performance metrics for different departments and a 'チャレンジトピックス' (Challenge Topics) section. A central blue box with the text 'FP本部 NEWS' is overlaid on the collage.

The collage displays several issues of the '生保通信' newsletter. Each issue features a table of performance metrics and a '成功項目別トッ' (Success Items by Category) section. A central blue box with the text '生保通信' is overlaid on the collage.

また、引き続き社内点検を実施し継続的改善に努め次年度も各種指標の向上に努めます。

<金融庁の原則（注）のうち対象外とするもの>
 当社は原則4ならびに原則5（注2）原則6（注2）（注3）については取引形態上、対象外となっております。