

株式会社サンエスコーポレーション

2022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」

(2022年4月1日 ~ 2023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
95.1%	95.1%	94.4%	95.4%	96.0%	94.8%	94.0%	95.0%	94.2%	92.9%	94.8%	93.3%	94.6%

<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
94.5%	93.0%	92.4%	93.2%	93.6%	92.1%	91.4%	91.5%	90.2%	91.1%	90.7%	91.0%

お客様からのアンケート全店分を毎月収集・社内共有することによりお客様のニーズを正確に把握した上で改善に努め、過不足ない補償を提供できる提案力を身に着けることにより、お客様の期待を超えたサービスの提供を常に心掛けて取り組むことができました。

●自動車保険の募集に関する「お客様アンケート(契約募集・管理)」 回答結果

◆ご家族や知人に現在の代理店をおすすめしてもよいと思いますか？													
【ぜひおすすめしたい10点⇔0点】													
点	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	無回答	平均点
回答	29	5	15	7	6	12	3	3	0	1	1	0	7.5
【1】	【おすすめの理由/コメント】 <ul style="list-style-type: none"> ・無事故、無違反や走行距離などを勘案した割引を細かく設定して保険料が安くなればよいと思います。 ・非常に丁寧な話し方で大変満足しています。 ・だいたいみんなそれぞれの保険にすでに加入しているため。 ・いつも、快い会話で連絡を下さいます。 ・丁寧に対応してもらえる。 ・事故時の対応が早くて丁寧。 ・コストの良いものをいつも提案してくれる。 ・ネット保険などで安い保険があるので無理に勧める気にはならない。特に勧める特徴も見当たらない。 ・社員が若く機動的です。 ・連絡するとすぐに来てくれる。 ・代理店の担当者が何時も丁寧なので。 ・退職後も親身に対応して頂いてます。 ・相手に合わせた説明をわかりやす下さった。対応も感じ良かったから。 ・他社と比較してくれる。 ・気さくに話せてわかりやすいです。 ・何時も丁寧で安心します。 ・対応を依頼した際、迅速に対応して下さること。また、接客も大変丁寧で気持ちが良い。 ・対応がスムーズだった。 												

	【代理店の対応について】	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	わからない	無回答	平均
		1	ご要望や状況を踏まえたご提案	42	14	22	2	0	2
2	補償・付帯サービスの範囲、保険料などについてのご説明	34	22	22	2	0	2	-	4
3	万一の連絡や、契約内容を変更する際の連絡先の案内方法	36	14	27	2	0	2	1	3.9
4	担当者が不在の際の対応	17	10	15	0	0	39	1	2
5	満期案内到着後の、代理店からのご連絡のタイミング	47	11	16	4	1	1	2	4
6	更新時以外に役に立つ情報提供	37	14	20	3	2	6	-	3.7

【3】	<p>【ご意見・ご要望（フリーコメント）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長くお世話になっているので、これからも良心的なサービスをお願いします。 ・不在が多いのですが、電話で必ず連絡してもらっています。有難うございます。 ・保険料を下げてください。 ・割引率をあげてもっと安くしてください。 ・ネット系見習い、効率上げて安くしてほしい。 ・年に何回かいざという時にどう対処すればいいのかコミュニケーションをとってもらいたい。 ・カスタマーセンターの連絡先がわからない。わかりにくくなった。 ・もっと安くしてほしい。 ・現在口座引き落としなのですがクレジットカード引き落としに変更できるようにしてほしい。 ・厚生年金受給者となった現在、支払いの原資が減る一方なのに毎年値上はかなり厳しいので何とか高齢者に対する対策をお願い致したく、要望とした次第です。 ・迅速な対応と丁寧な接客のおかげで気持ち良く自動車に乗ることができています。いつもありがとうございます。 ・前年より保険料が高くなる場合は、更新ハガキに金額を明記してほしい。更新時になるまで金額がわからないのはおかしいと思います。
-----	--

損保ジャパン・お客様アンケート回答結果（2022年4月～2023年3月）

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	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○
Chubb	○		○				○					

<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
SOMPO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	○	○	○		○	○						
その他・投信会社		○	○				○					

「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
3月	年一回定期見直し	収入保障 三井住友あいおい生命【新収入保障】
		終身保険 円建 アフラック生命【WAYS】

●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
94.5%	93.0%	92.4%	93.2%	93.6%	92.1%	91.4%	91.5%	90.2%	91.1%	90.7%	91.0%

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
95.1%	95.1%	94.4%	95.4%	96.0%	94.8%	94.0%	95.0%	94.2%	92.9%	94.8%	93.3%	94.6%

「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	講師
4月	2022年度 生保保険会社別推奨商品について	生命保険部
5月	医療・がん保険の見直しをしてみよう	
6月	介護に関する知識をつけよう	
7月	介護保険の商品について	
8月	生命保険の基本の「き」社会保障制度の再確認	
9月	法人に提案！全額損金の枠、活用してますか？	
10月	生命保険料控除を見せてもらおう	
11月	見直し、進んでいますか（医療保険）	
12月	見直し、進んでいますか（がん保険）・おすすめチラシのご案内	
1月	法人向け変額保険のご案内	
2月	法人向け変額年金保険のご案内	
3月	サニーガーデン活用術	

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
95.1%	95.1%	94.4%	95.4%	96.0%	94.8%	94.0%	95.0%	94.2%	92.9%	94.8%	93.3%	94.6%

<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
94.5%	93.0%	92.4%	93.2%	93.6%	92.1%	91.4%	91.5%	90.2%	91.1%	90.7%	91.0%

「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
8月	三井住友 e-ラーニング		全募集人必須
8月	あいおい・日新 e-ラーニング		あいおい・日新取扱者必須
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		社員・取扱い者
8月~9月	コンプライアンスリモート研修		全募集人必須(外部講師 東海日動コンプライダー)
9月	SOMPOひまわり e-ラーニング		生命保険有資格者
10月	AIG 商品資格研修		社員・取扱い者
11月	損保ジャパン e-ラーニング コンプライアンス研修		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

●FP(ファイナンシャルプランニング)研修

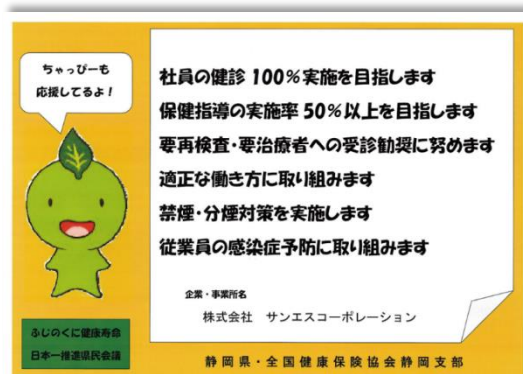
実施月	タイトル	講師
4月	資産運用(株式投資編)	(株)GROOVE
5月	資産運用(中級編)	
6月	iDeCo・NISAの仕組みと使い方(2022年度版)	
7月	SDGs(持続可能な開発目標)とカーボンニュートラル	
8月	女性の保障	
9月	ISOについて(ISO9001、14001等)	
10月	年金のもらい方(国民・厚生年金編)	
11月	個人でできる節税対策	
12月	社会保険料の使われ方(公的社会保障制度・改題)	
1月	お金のことで知っておくと役に立つ数字16選	
2月	終活について	
3月	インボイス制度について	

●社内セミナー

実施月	タイトル	講師
9月	Webセミナー「資産形成のはじめ方・続け方」	生命保険部

●健康経営優良法人の認定

経済産業省・日本健康会議が進める健康経営優良法人認定制度において、「健康経営優良法人(中小規模法人部門)」に認定されました。今後ともより一層、全社員の健康増進の向上に努めてまいります。



なお、毎月発行の社内報（FP本部NEWS、サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信）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。

FP 本部 NEWS

FP本部NEWS 2022年 6月号

5月実績報告

項目	本社	FP総連	FP東京	FP志太	FP兵庫	FP京都	FP滋賀	FP岐阜	合計
実績件数	1,100	1,000	5,700	3,000	16,000	22,500	9,000	20,700	77,000
対前年	110%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

FP本部NEWS 2022年 9月号

8月実績報告

項目	本社	FP総連	FP東京	FP志太	FP兵庫	FP京都	FP滋賀	FP岐阜	合計
実績件数	700	700	3,000	2,100	4,500	10,000	4,000	10,000	37,300
対前年	104%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

新契約チャレンジ

FP本部 News 2022年 12月号

12月実績報告

項目	本社	FP総連	FP東京	FP志太	FP兵庫	FP京都	FP滋賀	FP岐阜	合計
実績件数	1,000	1,000	5,000	3,000	15,000	20,000	8,000	18,000	68,000
対前年	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

FP本部 News 2023年 2月号

1月実績報告

項目	本社	FP総連	FP東京	FP志太	FP兵庫	FP京都	FP滋賀	FP岐阜	合計
実績件数	1,000	1,000	5,000	3,000	15,000	20,000	8,000	18,000	68,000
対前年	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

新契約チャレンジ

FP本部 News 2023年 2月号

1月実績報告

項目	本社	FP総連	FP東京	FP志太	FP兵庫	FP京都	FP滋賀	FP岐阜	合計
実績件数	1,000	1,000	5,000	3,000	15,000	20,000	8,000	18,000	68,000
対前年	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

新契約チャレンジ

FP本部 News 2023年 2月号

1月実績報告

項目	本社	FP総連	FP東京	FP志太	FP兵庫	FP京都	FP滋賀	FP岐阜	合計
実績件数	1,000	1,000	5,000	3,000	15,000	20,000	8,000	18,000	68,000
対前年	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信

サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信

6月分実績報告

項目	本社	FP総連	FP東京	FP志太	FP兵庫	FP京都	FP滋賀	FP岐阜	合計
実績件数	1,000	1,000	5,000	3,000	15,000	20,000	8,000	18,000	68,000
対前年	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6月成績項目別トップ

- 【営業別契約件数】
 - 1位 東京海上日動 7件
 - 2位 東京海上日動 6件
 - 3位 東京海上日動 5件
- 【営業別販売保険料】
 - 1位 東京海上日動 100万円
 - 2位 東京海上日動 80万円
 - 3位 東京海上日動 60万円

HOT NEWS!

- ★東京海上日動あんしん生命は、2022年2月2日(火)より「メディカル&ヘル」欄に付加する新たな特約、がん特定治療補助特約(介護基準緩和型)・女性高度保障特約(介護基準緩和型)・入居一時給付特約(介護基準緩和型)を新設する。
- ★アフラック生命は、2022年8月22日(月)に新商品「生きる」をがん保険WINGSを発売いたします。

サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信

8月分実績報告

項目	本社	FP総連	FP東京	FP志太	FP兵庫	FP京都	FP滋賀	FP岐阜	合計
実績件数	1,000	1,000	5,000	3,000	15,000	20,000	8,000	18,000	68,000
対前年	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

8月成績項目別トップ

- 【営業別契約件数】
 - 1位 東京海上日動 7件
 - 2位 東京海上日動 6件
 - 3位 東京海上日動 5件
- 【営業別販売保険料】
 - 1位 東京海上日動 100万円
 - 2位 東京海上日動 80万円
 - 3位 東京海上日動 60万円

HOT NEWS!

- ★新型コロナウィルスの感染症請求について、医療機関や保健所の異なる自治体間の、現在事業の滞りがちな書類にて取扱いが困難となっており、書類の明細としては、就業履歴通知書・自治体審査請求書・医療機関等で取寄せられたPCR検査や抗原検査の結果がわかるもの等が、MyHER-SYS(マイヘルズ)に即日提出できる画面印刷したものを提出する請求を推奨いたします。

サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信

10月分実績報告

項目	本社	FP総連	FP東京	FP志太	FP兵庫	FP京都	FP滋賀	FP岐阜	合計
実績件数	1,000	1,000	5,000	3,000	15,000	20,000	8,000	18,000	68,000
対前年	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

10月成績項目別トップ

- 【営業別契約件数】
 - 1位 東京海上日動 7件
 - 2位 東京海上日動 6件
 - 3位 東京海上日動 5件
- 【営業別販売保険料】
 - 1位 東京海上日動 100万円
 - 2位 東京海上日動 80万円
 - 3位 東京海上日動 60万円

HOT NEWS!

- ★プラタマ生命は、2022年12月1日(水)に「暮らしが保障」の販売を再開いたします。
- ★FWD生命は、契約日が2022年12月1日(水)となる契約を促して、FWD生命標準型の商品を申し込みます。販売停止に6ヶ月、現在使用中の標準型商品は、2022年11月30日(水)まで使用を停止する必要がありますのでご注意ください。
- ★ソニー生命は、2022年11月18日(水)となる契約が「アフラック」等の販売を促すいたします。

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。