

お客さま本位の業務運営方針の取組状況を測る指標（KPI）のご報告
 (2019年度結果)

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」（FD宣言）公表に合わせて、
 取組状況を測る指標（KPI）を以下の通りに設定し、公表します。

① 損保各社の契約更改率及び早期更改率（2019年度 2020年3月31日時点）

当社内で他損保会社に変更された方も含めると、概ね93%以上のお客さまにご継続をいただいております。

	契約更改率	早期更改率（注1）	
AIG損害保険	91.7%	69.1%	2018/12/1～2019/11/30
東京海上日動火災	92.4%	92.1%	
セコム損害	99.0%	-	
三井住友海上	105.0%	76.3%	
Chubb	94.3%	76.8%	
あいおい	-	66.7%	
損保ジャパン	95.9%	72.4%	
楽天	93.0%	72.5%	
共栄	-	-	

注1 保険会社毎に基準日が異なりますが、概ね2週間前、もしくは満期前証券作成を基準としています。

② 生保各社のIQA継続率（注2）及び早期失効率（2019年度 2020年3月31日時点）

それぞれ100%及び0%を目標としております。

	IQA継続率	早期失効率	
大同生命	100.0%	0.0%	
東京海上あんしん生命	98.8%	4.1%	1年以内24件中1件
オリックス生命	93.2%	0.0%	
三井あいおい生命	97.5%	0.0%	
アフラック	85.7%	12.5%	1年以内8件中1件
メットライフ	100.0%	0.0%	
NSJKひまわり	100.0%	0.0%	
ジブラルタ	38.0%	0.0%	定期保険満期更新後の解約
FWD富士	100.0%	0.0%	
アクサ	100.0%	0.0%	
日本生命	-	-	

注2 IQA継続率とは契約後2年間の継続率を、件数ではなく保険料で計る指標です。

最高数字の100%のときに、全てのお客さまがご満足を得られているとも言えます。

③ 研修実施状況（2019年度 2019/04/01～2020/03/31）

研 修 内 容	回数
コンプライアンス研修	3回
商品研修（損保）	12回
商品研修（生保）	6回
その他（保険会社等の外部機関主催の研修参加）	18回

④ 募集管理体制の一層のレベル向上の為に

2019年度の外部監査機関報告（2019年12月6日付）

当社では、お客さま本位の業務運営はもちろん保険業法等の法令や、保険会社の各種規定他に対応した、募集管理体制を構築のため、そして一層のレベル向上を目指して、独自に外部機関に依頼して社内業務体制について129項目の監査を受けております。なおその結果は保険会社にも報告しておりますが、概要は以下のとおりです。

- 1.経営管理体制（19項目）
- 1.法令順守体制（19項目）
- 1.保険募集管理体制（35項目）
- 1.顧客保護等管理体制（28項目）
- 1.社員、スタッフ教育管理指導体制（13項目）
- 1.ITオペレーショナル・リスク管理体制（15項目）

2019年度の評価ランク（A～D評価中）は「B評価 十分な態勢である」でした。なお31項目で改善を指摘されたましたが、現在は、既に改善済みまたは改善に取り組中で、業務運営体制の一層の向上を目指しております。

⑤ 社員スタッフの職場環境体制作り

2019年度（令和2年4月1日付）、「ふじのくに健康推進づくり推進ブロンズ事業所認定（KB第1649号）」を静岡県健康福祉部より受けております。

以上