

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
 (2020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（2020年度 2021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94%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	84.9%	73.8%	2019/12/1～2020/11/30 (満期前証券届)
東京海上日動火災	90.2%	94.3%	
セコム損害	95.9%	100.0%	
三井住友海上	101.7%	71.1%	
Chubb	95.7%	86.3%	
あいおい	100.0%	51.0%	
損保ジャパン	96.0%	78.1%	
楽天	87.5%	55.6%	
共栄	100.0%	0.0%	

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（2021年度 2021年3月31日時点）

ご契約にあたり、お客さまの「意向に沿って無かった」「説明が不十分だった」あるいは「錯誤・誤解があった」等の無いように努めております。

よって、継続率は100%、早期失効率は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	87.8% (IQA24)	11.2% (1/9) 注4
オリックス生命	100% (37か月)	0.0%
三井あいおい生命	100% (IQA24)	0.0%
アフラック	93.8% (15/16)	6.3% (1/16) 注4
メットライフ	100% (MOF25)	0.0%
NSJKひまわり	96.8%	0.0%
ジブラルタ	88.5% (注2)	0.0%
FWD富士	100.0%	0.0%
アクサ	100% (IQA24)	0.0%
日本生命	100% (MOF25)	-

注2 2019年5月16日～2021年5月15日成立契約の残存AP（年換算保険料）

- 注3 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。
- 注4 お客さまのコロナ禍による財務状況急変により契約内容を転換しました。

③ 研修実施状況（2020年度 2020/04/01～2021/03/31）

研 修 内 容	回数
コンプライアンス研修	4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）	12回

④ 募集管理体制の一層のレベル向上の為に

2020年度の外部監査機関報告（2020年12月4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）

2020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」でしたが、支店も含めて、33項目で改善を指摘されています。現在は、改善済みまたは改善に取り組中で、また一部業務管理の外部機関委託も始め、更なる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

2020年度（令和3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継続4年目（KB第1649号）」を静岡県健康福祉部より受けております。

以上