

お客さま本位の業務運営方針～経営理念の実現に向けて
～2021年度取組み状況報告～

株式会社朋栄（以下、「当社」といいます）は、「地域の皆様の安心と発展を支え、社会に貢献しお客さまと「朋（ともに）に栄える」保険代理店を目指します」との経営理念を掲げるとともに、五つの基本指針（行動指針）を定め、経営理念の実現に向けて日々の業務に取り組んでいます。

更に当社は、「勧誘方針」「コンプライアンス基本方針」「保険募集管理基本方針」「お客さまの声対応基本方針」等を定め、コンプライアンスの実践、正確でわかりやすい説明、最適な保険商品の提供、適正な保険募集の確保など、お客さま満足度の向上に日々努力をしております。

こうした中、2019年（平成31年）3月、当社は経営理念および五つの基本指針（行動指針）をより一層具体的に実践するための取組みとして、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、経営理念および五つの基本指針（行動指針）とともに公表いたしました。

2022年6月、本方針に係る2021年度取組み状況や定着度合いについて公表するとともに、今後も経営理念の実現に向けて取り組んでまいります。

経営理念

地域の皆さまの安心と発展を支え、社会に貢献し
お客さまと「朋に（ともに）に栄える」保険代理店を目指します

当社の「K P I」と3つの指標について

当社の「お客さま本位の業務運営方針」に対する取組みが、お客さまからどのように評価され、品質の向上や新たなご契約に繋がっているのかを確認する3つの指標を定めるとともに、これらの指標が結果として反映する「お客さまの数」を当社の「K P I」*として設定しています。

* K P Iとは、Key performance indicatorの略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと

お客さまの数*1 80,345 顧客 (2021年3月末) (79,330 顧客)	お客さま満足度 91.7% (2020年度調査) 94.0%	お客さまアンケートで、「満足」「ほぼ満足」と回答したお客さま*2
	当社の推奨度 77.7% (2020年度調査) 75.0%	お客さまアンケートで、「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」と回答したお客さま*3
	新規契約件数 2,143 件 (2020年度実績) 2,063 件	新規のご契約で、契約締結に至るまでの一連のプロセスを当社単独で行った件数*4

*1 2022年3月末現在（個人顧客数：74,008 法人顧客数：6,337）

*2 2021年8月～10月実施のお客さまアンケート調査結果より（全回答数389件）

*3 同上

*4 住宅ローン窓販火災保険など横浜銀行との共同募集による新規契約は除く。

基本指針

- (社会に対して) : 保険を通じてお客さまに安心・安全を提供し、社会に貢献します
(お客さまに対して) : 勧誘方針に則り、お客さまを第一に考え、常に最高のサービスを提供します

【具体的取組み】

1. 意向把握および比較・推奨販売方針の遵守

当社は、複数の保険会社の商品を販売する保険代理店です。保険商品のご提案にあたっては、お客さまの意向を的確に把握したうえで、取扱商品の中からお客さまの意向に基づき特定の保険会社の商品を選別しお客さまに推奨して販売しています。当社は、「保険商品のご案内にあたって」や「商品パンフレット」「お見積書」等を用いてその商品を選別した理由等について、分かりやすい説明に努めてまいりました。その取組み状況については、部門責任者による「比較説明・推奨販売記録」の全件点検および管理部門によるサンプリング調査を通じて、その実効性の確保に努めてまいりました。

【比較・推奨販売記録の実績】

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
比較説明・推奨販売件数	2,791件	2,351件	2,063件	2,143件

2. お客さまの意向と実情に応じた商品の販売

当社は、保険の専門代理店としてその専門性を高めるため各種研修に積極的に参加するとともに、勧誘方針に則り、お客さまの知識・経験、保険の加入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた商品の販売に努めてまいりました。具体的には、各種商品研修や管理部門による生命保険の早期解約理由点検等を実施し、その結果として、生損保ともに高い継続率を維持しています。

【自動車保険継続率・生命保険 25 月目継続率・商品研修実績】

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
自動車保険継続率	95.7%	94.6%	89.3%	90.5%
生命保険25月目継続率	88.9%	88.0%	90.7%	76.6%
損保商品研修	—	45回	35回	33回
生保商品研修	—	33回	27回	33回

3. 重要事項等の説明

お客さまへの商品・サービスのご提案にあたっては、お客さまに対して、契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を提供してまいりました。特に、契約概要や注意喚起情報である重要事項等の説明に関しましては、保険契約の内容をご理解いただくため、商品の仕組み、補償（保障）内容、保険料に関する事項等を記載した書面を提供し、明確・平易であって誤解を招くことのない分かりやすい説明に努めてまいりました。具体的には、全募集人の参加を原則とした全体および部署別ロールプレイングによる募集実務研修を年 2 回開催し、募集人のスキルアップとその実効性の向上に努めてまいりました。

【ロールプレイング研修実績】

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
ロールプレイング研修	2回	2回	2回	2回
実施方法	部署別	部署別	部署別	全体・部署別

4. 高齢者・障がい者への適切な対応

ご高齢のお客さまには、認知判断能力に応じた対応および年齢や保険商品の特性等に応じたよりきめ細やかな対応を行い十分にご理解いただけるよう配慮してまいりました。また、障がいのあるお客さまには、本人がどのような対応を望んでいるのかを丁寧に聞き取ったうえで、合理的配慮の具体例を参考にしながら柔軟に対応してまいりました。具体的には、部門責任者による募集人のお客さま対応記録点検や、管理部門による（損保）80 歳以上の高齢者等へ対応状況点検および（生保・個人）70 歳以上の高齢者等へアフターフォローの実施および内容点検を通じて、よりきめ細やかな取組みの浸透に努めてまいりました。

【（損保）80歳以上の高齢者および障がいのあるお客さまへの対応記録点検実績】

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
高齢者・障がい者対応件数	1,038件	1,007件	1,027件	1,045件

【（生保・個人）70歳以上の高齢者および障がいのあるお客さまへのアフターフォロー-実施内容点検実績】

	2021年度
高齢者・障がい者対応件数	58件

5. 「お客さまの声」の収集と活用

お客さまからの「苦情」「ご意見・ご要望」「お褒めの言葉」など、すべてのお客さまからの声に真摯に耳を傾け、「苦情」の低減のみならず品質向上に資するすべてのお客さまの声の収集に努めてまいりました。

具体的には、当社独自の「お客さまアンケート」を実施するなかで様々なご意見を頂戴するとともに、損害保険会社が実施する「お客さまアンケート」を毎月の会議で確認・分析するなど、苦情の低減や業務の改善、品質の向上およびお客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かしてまいりました。

(1) 弊社独自のお客さまアンケート結果概要

		2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
満期継続案内の時期	丁度よい	—	88.3%	89.1%	90.7%
補償内容・保険料の説明	分かりやすい	—	88.7%	92.1%	90.8%
付帯サービスの説明	分かりやすい	—	86.9%	89.3%	89.7%
お客さま満足度	満足	—	86.3%	94.0%	91.7%
弊社推奨度	紹介したい	—	75.6%	75.0%	77.7%

*1 2021年度アンケート実施時期：2021年度8月～10月

*2 対象者：10月満期のお客さまを中心に、新規・更改、個人・法人を問わずに実施

*3 アンケート回答件数：389件（損保349件・生保40件）

*4 「補償内容・保険料の説明」「付帯サービスの説明」の「分かりやすい」には「概ね分かりやすかった」を含む

*5 「お客さま満足度」「当社推奨度」の「満足」には「ほぼ満足」を、「紹介したい」には「どちらかといえば」を含む

*6 質問内容・回答方法は、2020年度と同じ

(2) 損害保険会社による「お客さまアンケート」の結果概要

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
あいおいニッセイ同和	60件	125件	198件	174件
損保ジャパン	64件	82件	92件	102件
東京海上日動	92件	235件	321件	275件
三井住友海上	32件	58件	63件	78件
合計	248件	500件	674件	629件

前年度対比（±）

+ 252件

+ 174件

− 45件

あいおいニッセイ同和社のアンケート結果では代理店満足度（満足＋どちらかといえば満足）は97.1%、代理店推奨度（知人に紹介したい＋どちらかといえば紹介したい）は95.3%、東京海上日動社のアンケート結果では、契約手続き満足度の肯定的評価は93.1%といずれも高い評価をいただいております。

(3) 「お客さまの声（苦情）」受付件数

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
弊社が受け付けた苦情件数	14件	22件	20件	19件
保険会社が受け付けた当社への苦情	5件	6件	8件	1件

(4) 「お客さまの声」を反映した業務の改善取り組み事例

事例1	(1)	お客さまの声	住宅を所有するお客さまから火災保険の満期更改にあたり、オール電化割引適用の要件を満たしているにもかかわらず適用されていないとお申し出をいただく。
	(2)	お客さまにふさわしいサービスの提供	現契約締結時の説明および確認が不十分であったため、始期に遡って割引適用し、差額保険料の返戻を行いました。
	(3)	改善内容	本割引の適用となる特定の保険会社の申込書について、管理者による割引適用確認欄の確認をするようにし、適用漏れ防止の態勢構築を行いました。

基本指針

(朋栄は) : 「リスクコンサルティング力」「サービス対応力」を兼ね備え、お客さまのベストパートナーとして選ばれる会社を目指します

(朋栄は) : 全ての役職員が高い倫理観、責任感を持ち、コンプライアンスを確実に実践します

(社員に対して) : 社員が誇りを持って生きいきと働ける会社を目指します

【具体的取組み】

6. コンサルティング活動の実践

当社は、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に応じた適切な商品設計、販売・勧誘活動を実践してまいりました。また、お客さまの意向に最も適した商品を迅速に提供するために、弊社が推奨する保険会社および推奨する理由について直近の販売実績を検証し、4月・10月の年2回の見直しを行い、生命保険においては当社が推奨する保険会社の見直しを行いました。当社の推奨方針については、「損害保険（または生命保険）商品のご案内にあたって」に反映しています。

【リスク分析提案件数・証券診断分析件数】

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
リスク分析・証券診断分析実施件数	-	339件	151件	133件

* お客さまから保険証券分析の依頼を受け、お客さまへのヒアリング等によりニーズの確認をおこない、ニーズに即した保険提案を実施した件数

7. 資格取得の推進ならびに研修の実施

当社は、生損保の総合保険代理店として、正確で分かりやすい説明、お客さまのニーズに合った最適な保険商品の提供および保険事故への対応など、「サービス対応力」の向上に向けて、資格取得を推進するとともに各種研修を実施してまいりました。今後も取得率アップに向けた取組みを強化してまいります。

【資格取得率】

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
損害保険大学課程認定者数	-	22.4%	23.3%	18.6%
生命保険専門課程認定者数	-	63.4%	64.3%	32.1%

8. ご契約の適切な管理

当社は、社会情勢の変化を踏まえ、お客さまにとって必要な補償（保障）やサービスをタイムリーに提供していくため、保険会社とは毎月定例の連絡会やミーティングを開催するとともに、大幅な商品改定が実施された場合は、保険会社社員を講師に招き知識の習得に努めてまいりました。

また、代理店の責務であるご契約の適切な管理については、満期を迎える契約に対する募集のプロセス管理、満期時に不継続となったお客さまの意向記録、契約期間中のお客さまからの申し出（変更や解約）内容の管理等を当社独自の顧客管理システムにより管理してまいりました。その運用の実効性を高めるため、部門責任者による月次点検および管理部門による検証などを通じて、手続き放置を発生させない管理を継続的に実施してまいりました。

9. 保険事故対応力の向上

当社は、「事故受付マニュアル」を整備するとともに事故受付の専門スタッフ3名を配備し、事故発生時の初期対応から保険金支払いまでの援助を「迅速」かつ「丁寧」に行う態勢を整備してまいりました。具体的には、事故報告の受付から支払いに至るまでのプロセスを当社独自の顧客管理システムにより管理してまいりました。また、募集人に対しては、激甚化する台風災害に備え7・8月には風害・水害事故の実務研修、10・3月には地震事故の実務研修を実施し、今年度新たに特定修理業者に対する対応研修も行ない、サービス対応力の向上を図ってまいりました。

【事故対応力向上研修実施状況】

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
事故対応力向上研修	-	8回	5回	6回

10. 利益相反の適切な管理～お客さま利益の確保とお客さまの意向と実情に応じた商品の販売

当社は、お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、当社の意向把握および比較・推奨販売方針を遵守し、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切に販売してまいりました。また、元受保険会社から支払われる代理店手数料にとらわれることなく、お客さまを第一に考えお客さまの意向と実情に応じた商品の販売に努めてまいりました。具体的には、「意向把握および比較・推奨販売記録」の点検、検証を通じて実効性の確保に努めてまいりました。

(具体的取組み内容はP. 2の1. 意向把握および比較・推奨販売方針の遵守と同じです。)

11. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等の確保

当社は、事業活動を通じたお客さまと社会への貢献に取り組むとともに、社員自身の自己研鑽やスキルアップを支援してまいりました。また、全従業員が本方針を自らのものとして認識し社内に浸透させるため、本方針を常時携行し、各種会議・研修の場で理解を深める取組みを推進してまいりました。具体的には、各種資格取得に係る自己啓発奨励金支給制度を運営し環境整備に努めるとともに、本方針をテーマとした研修や確認テスト等を実施してまいりました、さらに制度活用促進への取組みを強化してまいります。

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
自己啓発奨励金支給件数	—	10件	2件	0件

以上