

2023年6月14日
株式会社五十嵐総合事務所
代表取締役 五十嵐 哲

2022年度のお客様本位の業務運営方針に関する取り組み状況について

株式会社五十嵐総合事務所（以下、「当社」）は、2021年6月に「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定・公表いたしました。その取り組み状況について以下のとおりご報告します。

1. 基本方針「お客様にとっての最善の利益追求を行います」の取組状況について

「高度の専門性と職業倫理」を持った「誠実・公正」な業務運営を行うため、当社では前年度に引き続き月に一度の全保険募集人を対象とした定例会議兼研修を行っている。研修内容はコンプライアンス研修、情報セキュリティについての研修、サイバーリスクに関する研修、保険商品改定時の研修などである。研修は単なる知識の習得や最低限の法令を守るだけでなく、お客様が当然に期待することも先んじてご案内する、実施することを心掛ける教育を行っている。

お客様の最善の利益を図る企業文化を定着させるため、「お客様を待たせない」「お客様への配慮」「お客様から喜ばれることの実施」の取り組みを行っている。「お客様を待たせない」ではWebからの問い合わせフォームからの保険相談やご質問が合った場合、可能な限り即日のご回答を行い、ご回答に時間がかかるご質問は「現在確認していますのでいついつまでにご回答差し上げます」とご連絡し、ほったらかしにしないようにする取り組みを行っている。「お客様への配慮」では高齢のお客様との手続き時には遠方でない限りご訪問すること、障害のあるお客様に対して障害の程度に応じて例えば分かりやすい視覚資料を提示する等を行っている。「お客様から喜ばれることの実施」では適切な保険商品のご提示を実施している。商品改定により今までに補償されなかった部分が特約で補償されるようになった場合、保険更新時にご提案する等をおこなっている。

取組を実行していくためには「お客様にとって何が最善か」「お客様から喜ばれることは何か」を常に一人一人募集人が場面場面で考え、実践していく必要がある。そのための定例会議兼研修があり、当社の経営理念、行動指針を基に共有化を行っている。

基本方針で次の目標を掲げた。「お客様にとって最善の利益の実現状況の指標とし

て、また当社の安定した顧客基盤と収益の確保のための指標として更新率 95%以上、純新規契約件数年間 20 件以上、保険料収入前年比 3 %以上増収を目指します。」

2022 年度の結果を以下に示す。

更新率：91.4%

純新規契約件数（*）：8 件

保険収入前年比：+4.29%

*純新規契約とは今まで当社と取引のなかったお客様が新しく当社を代理とした保険契約を締結いただいた件数をいいます。

参考 2021 年度

更新率：93.0%

純新規契約件数：13 件

保険収入前年比：-4.20%

上記結果より、目標が未達成であることが分かる。更新率については 2021 年度よりも下がった。その要因を考察する。火災保険が更新時においてかなり保険料が高くなってしまったため、もう更新しない、というお客様が一定数おられた。そのようなお客様は他社へ切り替える、あるいは保険契約をしないという選択を取られている。また保険種類に関係なく新型コロナによるここ数年のお客様との対面での接触頻度が少なくなっていたことも理由として挙げられる。2022 年度は 2021 年度よりもお客様との面談の機会を増やすことを心がけていたが、やはりまだコロナ禍の最中であり、お客様から面談でなく手続きは郵送で OK との意思を表示されるお客様が多かったことも要因と思われる。お客様との面談の機会が減ると更新率が下がるのは保険業界では当たり前認識されていることである。そのため電話と郵送でのやり取りでここ 2 年会っていない、となるとやはり更新率は下がる。

2023 年度は 2022 年度の結果を踏まえた改善策として、以下取り組みを行う。

①コロナも落ち着きを取り戻しつつあるため、前年度以上にお客様との面談の機会を増やす。お客様と会うことで、お客様の生活状況や業務状況を知り、新規保険ご提案につなげる。

②火災保険ご加入中のお客様やご加入中のお客様でなくても年数の経過した一戸建て住宅にお住まいのお客様向けに近年トラブルが増加している「保険が使えますよ」と言って工事契約の勧誘を行う悪質訪問セールスに対する注意喚起のチラシを手交する取り組みを行う。保険を売るだけではなく、お客様にとって有意義な情報のご提供を行うことでお客様とのパイプを築く。結果更新率の上昇を目指す。

2. 基本方針「利益相反の適切な管理を行います」の取組状況について

当社は損害保険について一社専属、生命保険については複数社の乗合代理店であるため「比較推奨ルール」を設けており、ルールに従った業務運営が保険業界所定の募集人点検（毎月実施）、代理店自己点検（年2回実施）を行うことで取り組みが実施できている。

生命保険の見積もり提案や販売にあたり、対応履歴を都度残しており、利益相反に該当しないか（その恐れがあるものも含めて）チェックを行っており、実施できている。

3. 基本方針「お客様がお支払いする手数料等の明確化を行います」の取組状況について

当社では出張費の規定及び公的資料の代理取得の際の報酬規程を作成しており、規定に則った事業活動が実施できている。

4. 基本方針「お客様へ重要な情報の分かりやすい提供を行います」の取組状況について

お客様が理解を促進できるようにするために視覚化されたパンフレット等を使用し説明を行うことが実施できている。例えば火災保険のご加入プランにより補償対象となるか補償対象とならないか、事故例毎に○×（保険対象か否か）が記載されているパンフレットをお見せして視覚的に分かるようにご説明している。

また保険商品のメインとなる補償だけではなく、特約や付帯サービスにおいても丁寧な説明を実施できている。例えば個人賠償責任補償特約を付帯されているお客様や新たに付帯を希望されるお客様について同特約の補償範囲、被保険者の範囲を分かりやすく説明することができている。

複雑な保険商品の販売・推奨の際、主に企業向け商品であるがお客様がこういうとき保険が出るの？出ないの？という疑問をまとめたQ&Aシートやポイントをまとめた資料を作成し交付（メール等での発信を含む）することが実施できている。

複数の補償を組み合わせた保険商品の場合、それぞれ単独で保険加入した場合と複数の補償を組み合わせた保険に加入した場合の両者の保険料や付帯サービスの違いについて見積もりの提示やパンフレットの手交を通じてのご説明が実施できている。当社ではどちらを選択するかお客様に自由に決めていただいている。

上記取り組みができているかどうかを責任者がお客様対応履歴で確認しており、

検証および評価できる体制が出来ている。

5. 基本方針「従業員に対する適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備します」の取組状況について

当社は営業人員が代表者1人であり、他の従業員はパート勤務でありお客様と契約手続きを基本的に行うことのない事務付随作業を行っているため上記の報酬・業績体系は設けていない。

当社では月に一度の研修を行っており、保険商品について、利益相反の適切な管理について、コンプライアンスについて、情報セキュリティについて等幅広く教育を行っている。特にランサムウェアの脅威が大きなニュースとなったこともあり情報セキュリティについて重点的に研修を行っている。

上の研修を通して従業員一人一人の理解度に応じて取り扱う業務内容を選別および拡充、保険募集資格のスキルアップ推奨を行っており実施できている。全従業員の当該スキルの保有状況は責任者が随時把握しており、次なるステップへ進む目標を提示している。例えば当社の損害保険募集人がスキルアップとして生命保険募集人の試験を受け、生命保険募集人となった。

以上の取組みから、代表が都度従業員の資格保有状況や業務遂行能力を把握しており、一年に一度の状況確認を行った。また2021年度に掲げたオフィス業務態勢が達成できたかどうか検証を行い、改善点を見つけ改善を行った。改善点を踏まえ2022年度の理想的なオフィス業務体制を掲げた。

以上