

お客さま本位の業務運営に係る取組状況(2023 年度)

共栄ライフパートナーズ株式会社（以下、「当社」といいます。）は、「お客さまの安心・安全・健康な暮らしと、事業の発展を考え行動することで、地域社会に貢献するとともに、お客様との共存共栄をはかります」という経営理念を実践するため、「お客さま本位の業務運営方針」を制定し、本方針に基づく各種取組みを行ってまいりました。

本件方針の定着状況を評価するために K P I を設定し、取組状況と併せて公表いたします。

今後も、お客さまから信頼され、お客さまの満足度向上を図るよう、本方針に基づき取り組んでまいります。

K P I の設定

1. お客さまアンケートの結果

お客さまのご意向にもっとも適合した商品・サービスの提供がお客さまの満足度の向上に繋がり、お客さまの最善の利益を追求することになると捉え、お客さまアンケートの下記指標を重要指標とします。

重要指標① 当社推奨度（NPS）

2022年度	2023年度
13.0 Pt	25.6 Pt

損害保険ジャパン社のお客さまアンケート結果

「ご家族や知人、同僚の方から保険の加入の相談を受けた場合、現在の代理店をおすすめしてもよいと思いますか。」という質問に対し、「是非おすすめしたい（10点）～おすすめしない（0点）」で点数をつけていただき、下記の算式で算出します。

$$\text{NPS} = \text{〔推奨者（9～10点）の割合〕} - \text{〔批判者（0点～6点）の割合〕}$$

重要指標② 総合満足度

2022年度	2023年度
8.5 Pt	8.7 Pt

損害保険ジャパン社のお客さまアンケート結果

当社の手続きや対応について、お客さまが「10（大変満足している）～0（満足していない）」までの評価を行い、（総合満足度の各スコア×回答数 / 総合満足度の有効回答数）でその平均値を算出します。

2. 生命保険・損害保険継続率

お客さまのご意向に沿った商品・サービスを提案し、成約に至った結果、本当にお客さまが満足され、信頼いただいたことを表す指標として、保険契約の継続率を重要指標に設定します。

重要指標③ 生命保険継続率

	2023年度継続率
13ヶ月継続率	93.2%
25ヶ月継続率	91.4%

《算出方法の例》

13ヶ月継続率：2022年1月契約成立分を2023年3月月初に有効な契約の比率を算出

25ヶ月継続率：2021年1月契約成立分を2023年3月月初に有効な契約の比率を算出

生命保険の募集にあたっては、お客さまのご意向をしっかりと把握し、最適な商品をご提案するとともに、ご契約時には、お客さまのご意向を再確認し、ご意向に沿った商品をご提供いたします。

重要指標④ 損害保険継続率

2023年度 損害保険継続率

全契約	うち火災保険	うち自動車保険
86.9%	84.3%	89.0%

2023年4月1日～2024年3月31日の満期到来分の継続率

お客さまが、満期を迎えられ、引き続き当社とお取引いただいた契約件数の割合を算出しています。満期到来までに、お客さまのご意向を確認し、最適な商品をご提案して引き続きお取引いただけるよう取り組んでまいります。

お客さま本位の業務運営方針の定着度を計る基本項目

お客さま本位の業務運営方針の定着度合をさらに評価する、各方針の取組みを確認する以下の基本項目について取組状況を公表いたします。

1. 2024年3月末の契約件数

(単位：件)

	2022年度3月末	2023年度3月末
生命保険	23,114	21,006
損害保険	20,356	19,220

事業報告書のカウント基準（手数料が発生した契約件数でのカウント）

2. 委託を受けている保険会社数

(単位：社)

	2022年度	2023年度
生命保険	28	28
損害保険	13	13

3. 「比較説明・推奨販売の記録」起票件数

お客さまの意向をお伺いし、ご意向に沿う商品を提案して、お客さまに納得いただいたうえで、ご契約いただいています。生命保険においては、全件、当社の推奨保険会社をお伝えし、比較説明をしています。損害保険では、満期更改においてお客さまのご意向として、同じ保険会社で良いということであれば、「比較説明・推奨販売の記録」の作成は省略しております。

(単位：件)

2023年度	起票件数	取扱件数
生命保険	1,044	1,044
損害保険	1,562	8,772

4. 高齢者向け保険募集の記録 起票件数

当社では、70歳以上のお客さまを高齢者と定義し、保険募集に係る対応内容については、「対応内容記録票(高齢者用)」を起票して、高齢者向け保険募集のルールに基づいた募集が行われているのかを検証しています。

(単位：件)

2023年度	起票件数	取扱件数
生命保険	109	1,044
損害保険	1,786	8,772

5. 内部監査部門による監査 2023年度実施回数

当社では、募集プロセスの適格性を確保するため、募集人の上席者による検閲、自部署他の募集人による検査、内部監査部による監査の3鑑制でチェックしています。

また、全ての段階で全件をチェックし、不適切な募集プロセスを排除するべく取り組んでいます。

(単位：回)

監査区分	上期	下期	合計
保険募集管理態勢	12	9	21
法令等遵守態勢	8	8	16
顧客保護等管理態勢	—	1	1
顧客本位の業務運営の取組状況	1	—	1
事務リスク管理	1	14	15
合 計	22	32	54

6. 事故受付件数(損害保険)

当社取扱いの保険契約で事故受付した件数は以下のとおりです。事故にあわれたお客さまに迅速かつ丁寧な対応をするため、専門の部署を設置しています。迅速かつ丁寧な対応を心がけています。

(単位：件)

	2022年度	2023年度
事故受付件数	3,303	3,095

7. お客さまの声

苦情、ご要望、お問い合わせなどのお客さまの声は、その経緯や発生原因を分析し、社内全部署の幹部と情報共有しています。業務改善や業務品質向上に役立て、お客さまの満足度向上を図るよう努めております。

また、お客さまからいただいた、あたたかいお褒めの言葉は、社員全員の励みとなっております。

(1) 保険種別のお客さまの声 受付件数

(単位：件)

		2022年度	2023年度
苦情・要望・ お問い合わせ等	生命保険	11	4
	損害保険	13	11
	その他（保険業務以外）	2	2
	合計	26	17
お褒めの言葉	※損保ジャパン社アンケート (契約募集・管理) より	6	5

(2) 苦情・要望等の発生原因

(単位：件)

	2022年度	2023年度
事故対応	3	-
事務ミス	6	6
説明不足	6	3
対応遅延	1	-
対応の不満	6	3
その他	4	5
合計	26	17

8. 人材育成

お客さまの多様なニーズにお応えできるよう研修・勉強会を開催し、人材育成に努めております。

また、社員・組織への動機づけとして、コンプライアンスにも配慮したバランスのとれた評価体系のもと、各種上位資格の取得を奨励しています。

(1) 研修・勉強会

研修内容	2022 年度		2023 年度	
	回数 (回)	延べ 参加人数 (人)	回数 (回)	延べ 参加人数 (人)
商品研修	9	134	19	313
業務研修	27	407	31	359
コンプライアンス研修	24	262	22	257
その他研修	1	3	3	3
合計	61	806	75	932

(その他は保険業務以外の研修)

上記研修以外に、コンプライアンス勉強会を、基礎的な法令等遵守項目や法改正に関する項目をテーマに、毎月1回以上開催しています。

(2) 専門資格取得状況

当社では、保険募集人に必要な基本資格以外に上位資格の取得を奨励しています。

(単位：人)

専門資格		2023年7月	2024年7月
生保	生命保険応用課程	35	35
	(基本資格取得者)	(110)	(109)
損保	損害保険プランナー	51	56
	損害保険トータルプランナー	1	1
	(基本資格取得者)	(103)	(100)

以 上