

2021年度（2021年4月1日～2022年3月31日） お客様本位の業務運営に関する方針 取組状況について

方針1（原則1. 顧客本位の業務運営に関する原則）

お客様本位の業務運営に関する方針に係る取組のうち、重要業績評価指標（KPI）に関する項目の取組結果を下記の通り公表いたします。

方針2（原則2. 顧客の最善の利益の追求）

地域担当制（重要業績評価指標：なし）

弊社は、募集人の属人的な営業方法を撤廃し、2019年6月より営業課による地域担当制の業務運営を行っております。

「担当者でなければお客様対応ができない。」といったことが発生しないようにするため、また、お客様の保険事故が何十年先に発生するかもしれないことを想定し、会社全体でお客様情報を共有し、組織として持続するサービスを提供することを目的とした運営となります。

<取組状況>

方針の通り、地域担当制で会社全体でお客様対応ができる運用を行っております。

お客様の声の共有と集計（重要業績評価指標：件数、内訳、不満改善対応率）

お客様の声（満足・不満について）を毎朝の朝礼にて共有し、細分化集計したデータベースを作成し、その結果を公表いたします。

また、お客様の声を真摯に受け止め、即時に、原因分析を行い、業務や経営の改善をいたします。

	満足	不満	その他	合計
お客様の声	239	25	100	364

件

	申込	保全	収納	事故	接客	個人情報	その他	合計
不満の内訳	3	9	0	2	0	0	11	25
改善対応完了	3	9	0	2	0	0	11	25
不満改善対応率	100.0	100.0	-	100.0	-	-	100.0	100.0

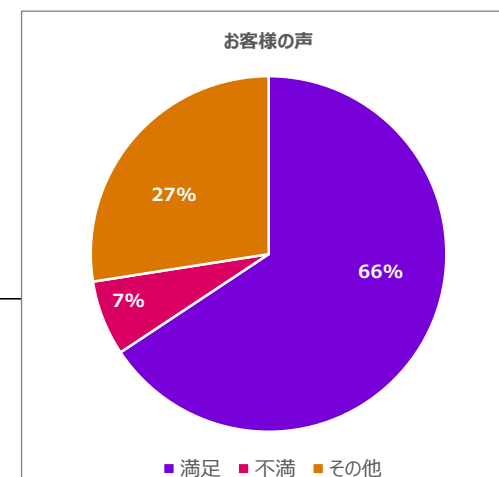
件

件

%

<取組状況>

- ・全社員参加の朝礼にて、前日に収集したお客様の声を共有し、分析→対応→記録を行いました（全営業日）。
- ・日々、即時に、「満足」は組織取組として採用し、「不満」は改善対応、再発防止ルール等の取り決めをいたしました。
- ・年度を通じて、募集コンプライアンスに問題のある「不満（苦情）」は発生いたしませんでした。
- ・「不満」の原因の多くは、コミュニケーション不足による「不満（不快）」でした。



- ・コミュニケーション不足による「不満（不快）」は、当日中、もしくは翌営業日にフォローアップいたしました。
- ・「申込書等の印字文字が小さい」等の保険会社へのご意見やご提案につきましても、当日中、もしくは翌営業日に保険会社へ連携をいたしました。
- ・ネットプロモータースコア（NPS）分析ではなく、全社員でお客様の声にアンテナを張り、「なぜ？」を考える運営は、組織としての考え方や行動に非常に良い影響を与えました。
- ・2022年度も引き続き、お客様の声の本質を考え、サービス品質の向上に努めます。

方針3（原則3. 利益相反の適切な管理）

人事評価（重要業績評価指標：なし）

弊社は、募集人都合の成績や評価を追求した新規契約、逆選択・モラルリスクによる保険の不正利用を防止し、適切な保険引受管理を行うため、「新規契約成績」を直接的な人事評価としておりません。

あくまでも、人事評価は、経営理念をどれだけ実践できたか、他の社員に対して良い影響を与えられたかを評価指標としております。

新規契約は、経営理念の実現により、お客様に支持され、その結果として生まれた一つの結果と考えております。

<取組状況>

方針の通り、組織人材を育成する人事評価システムを作成し、運用しております。

紹介料等（重要業績評価指標：なし）

弊社は、保険事故発生時に、募集人が特定の修理業者等へ顧客誘導を行い、紹介料等の見返りを受けることを禁止しております。

保険事故が多く発生することが保険代理店や募集人にとって利益となることを防止するための運営となります。

なお、保険事故の際にお客様の希望される修理業者様がない場合は、弊社ホームページ記載の弊社提携修理業者様を案内することとしております。

<取組状況>

方針の通り、自動車保険の事故時の修理業者手配ルールを作成し、運用しております。

方針4（原則4. 手数料等の明確化）

当社概算手数料率の開示（重要業績評価指標：なし）

損害保険は、保険会社、保険商品、払込方法等によって手数料率は大きく変わりますが、2020年度の当社の年間受取手数料を年間取扱保険料で除して計算した手数料率は、約20.3%です。

生命保険につきましては、保険会社、保険商品、初年度、2年度目以降、払込方法等によって手数料率が大きく変わるうえ、弊社は「販売方針」のとおり、原則、非幹事募集のみを行っているため、

手数料率の評価は難しく開示不可能です。

<取組状況>

方針の通り、当社概算手数料率をホームページに開示しております。2021年度の損害保険の概算手数料率は、20.9%です。

方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）

「三愛プラン」の提示（重要業績評価指標：なし）

個人保険分野について、お客様に等しく重要な情報を伝えるため、弊社が考える分かりやすい基準となる会社統一のガイドラインプラン「三愛プラン」を提示したうえで、個別にプラン調整をいたします。

<取組状況>

方針の通り、個人保険分野の案件は、「三愛プラン」を提示したうえで、個別にプラン調整を行っております。お客様の意向で対象外とする項目等は、募集記録シートに記録し、責任者の確認の元、計上、ファイル格納を行っております。

「契約時確認書」の使用（重要業績評価指標：なし）

個人保険分野について、保険会社の重要事項等説明書に加えて、弊社が考える重要な情報を、独自作成の「契約時確認書」を使用し、より分かりやすく提供いたします。

<取組状況>

方針の通り、個人保険分野の案件はすべて「契約時確認書」を使用し、説明不足が発生しないよう、より分かりやすい情報提供を行っております。

「三愛フォルダ」の提供（重要業績評価指標：なし）

契約世帯・企業単位に、弊社独自作成の「三愛フォルダ」を提供し、他社契約分の保険証券も含めたお客様の保険契約の整理を行います。

契約手続き担当者以外の社員がご対応させていただく際にも、「三愛フォルダ」をコミュニケーションツールとして、お客様のリスク変化等状況の確認を行い、助言やサポートを行います。

<取組状況>

方針の通り、契約世帯・企業単位に、弊社独自作成の「三愛フォルダ」を提供しております。

お客様対応時に保険内容の再確認、最新の保険証券への差し替えなどを行い、契約後保全を行っております。

個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書の作成（重要業績評価指標：契約時作成率）

70歳以上のお客様や障がいをお持ちのお客様に対して、当社独自作成の「高齢者対応記録シート」、「障がい者対応記録シート」を用い、より丁寧で、きめ細やかな対応を行い、内容を記録しております。

これに合わせて、「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書」の作成にご協力いただき、親族情報登録を行うことで、ご親族の方からの照会があった場合に速やかに対応できるような体制を整えます。

<取組状況>

- ・70歳以上の契約者様への高齢者対応は、社内規定通り100%実施いたしました。
- ・ご親族の方から照会があった場合に速やかに対応できるような体制を整えるため、「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書（※1）」の作成にご協力いただき、親族情報登録を行う取り組みを行いました。
- ・契約者様のご意向でお断りいただいた場合、ご親族がいらっしゃる環境の場合を除き、概ねの契約で同意書を作成していただくことができました。障がい者対応契約はありませんでした。
- ・「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書」の作成は、お客様の万が一の際の重要な連絡先の確保の意味を兼ねており、お客様からの評価が高いため、2022年度も引き続き徹底した作成と管理を行います。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
契約後確認 実施率	0.0	0.0	0.0	0.0	57.3	25.2	23.8	24.6	28.9	18.3	16.5	25.6	19.1	%
契約時同意書 作成率（高齢者）	94.4	88.9	66.7	100.0	59.4	81.3	75.0	80.8	82.9	58.3	65.0	69.2	76.2	%
契約時同意書 作成率（障がい者）	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	%

（更改案件の内訳）	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
更改案件件数*	123	91	120	128	127	99	122	133	161	82	101	161	1,448	件
契約後確認	0	0	0	0	90	33	36	42	55	19	21	50	346	件
高齢者契約	18	9	15	16	32	16	20	52	41	12	20	39	290	件
同意書（高齢者）	17	8	10	16	19	13	15	42	34	7	13	27	221	件
障がい者契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	件
同意書（障がい者）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	件

*自動継続契約を除いた更改案件数

（新規案件の内訳）	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
対象案件	41	30	26	29	30	32	29	38	29	22	26	34	366	件
契約後確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	件
高齢者契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	件
同意書（高齢者）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	件
障がい者契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	件
同意書（障がい者）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	件

方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）

契約後確認の実施（重要業績評価指標：実施率）

ご契約者様に対し、保険契約手続きの2週間後を目安に、ご意向通りの契約内容の保険証券を受け取っていただけたかを確認いたします。
可能な限り、確認は募集担当者以外の募集人が行い、意向相違の防止、契約内容相違の防止を図ります。

<取組状況>

- ・2021年度から契約後確認の取り組みを開始いたしました。
- ・確認ルールや管理集計方法を確定するまでに試行錯誤をした結果、十分な集計を取ることができませんでした。
- ・契約後確認ルールを策定し、当社独自の「契約時確認シート（※2）」を使用し、後日、事務課より契約後確認をさせていただく旨をご了承いただき、満期管理表や新規契約集計表で「いつ」、「誰が」、契約後確認を行ったかを記録管理することいたしました。
- ・確認は原則として、募集担当者ではなく事務課社員が行い、当社独自の「募集記録シート（※3）」に記録された最終意向（特に補償対象外項目や免責設定）と契約者様のご意向が、保険証券記載内容と合致しているかを確認しております。
- ・契約後確認については、お客様からの評価も高いため、2022年度は徹底した実施と記録管理を行います。

新規契約の分析（重要業績評価指標：件数、内訳）

お客様に当社を選んでもいただいた要因の分析を行います。純新規、紹介による新規、多種目販売等の内訳に加え、評価いただいた内容を検証し、サービス品質の向上を図ります。

	純新規	多種目	紹介	その他	合計
新規契約の内訳	53	218	93	2	366

 件

<取組状況>

- ・新規契約についても、「なぜ」お客様に当社を選んでもいただいたのか、お客様の声の共有とその分析を毎朝の朝礼にて行いました。
- ・多くのお客様に評価いただいた点は、組織的な連携と対応スピード、「三愛フォルダ（※4）」を活用した契約内容の整理、お客様の「何のために」を理解した問題解決策の提示、世帯単位で考えた補償（保障）の重複や割引適用の確認でした。
- ・飛び込み契約の引受や白地開拓は行っていませんので、各種取り組みを評価いただいた結果として、多種目販売新規、紹介新規が増えているものと考えます。

保険事故の分析（重要業績評価指標：件数、内訳）

お客様のお役に立てた保険金・給付金の分析を行います。お役に立てた件数、保険（特約）、保険金の額をデータベース化し、分析することによって、経験に基づいた保険の提案を行います。

	自動車（ロードサービス）	火災	傷害	新種（物）	新種（他）	海上	医療	合計
事故の内訳	328 (89)	28	24	14	11	2	7	414

 件

<取組状況>

- ・慎重な引受管理、事故の事前防止アナウンス、フリート契約の損害管理やリスクマネジメントサービスの効果もあり、保険事故受付は減少しております。
- ・昨年に続き、自動車保険事故受付のうちロードサービスの受付は多く、89件（自動車保険事故受付の約27%）ありました。

- ・自動車保険契約時にロードサービスの有無、サービス内容の丁寧な説明を行い、お客様の携帯電話の連絡先に☎ロードサービスを登録していただくことが重要であることが分かります。
- ・自動車保険事故やロードサービスの受付が多いことから、自動車保険契約者様へは、当社事故専用連絡先、担当者直通連絡先、ロードサービス連絡先を記載した当社独自の「事故時連絡先カード」を配布しております。
- ・お客様が保険を選択する際の判断基準としていただくため、当社が受付した実際の事故事例やデータを活用しております。

方針7（原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）

全社員研修の実施（重要業績評価指標：実施実績）

当社では、半期に一度（3月・9月）、会社を臨時休業し、全社員を対象とする研修を行っております。

代表者が、仕事・金融・保険・保険業界・代理店業界・企業理念・経営理念・役割と責任・コンプライアンス等をテーマにコンテンツを作成し、講師・ファシリテーターとなり、より良いお客様本位の業務運営を議論します。

<取組状況>

- ・2020年9月17日 9:00～17:00、2022年3月11日 9:00～17:00 2回実施
- ・半期ごとの休業定期研修（3月・9月）では、業務管理責任者による内部監査と自主点検フィードバックから始まり、企業理念、経営理念、金融業界、保険業界、保険の仕組み、代理店ビジネス、職業倫理、役割責任等をテーマに、お客様本位の業務運営を行うための組織としての教育、方向性共有を行いました。
- ・企業理念を叶えるための経営理念、お客様本位の業務運営の理論の理解を目的として実施いたしました。
- ・毎回オブザーバー参加者が増え、保険会社社員、他社代理店様も取り組みの参考にきていただくコンテンツに成長しました。
- ・当社では、営業数値に関する会議は役員会議のみとし、全社員参加の毎朝の朝礼（20～30分）と定期研修以外には会議を義務付けておりません。
- ・理念に基づいた日々の思考、行動が重要であると考えております。

取扱保険会社が提供する全e-ラーニングの受講（重要業績評価指標：受講講座数と受講率）

	AIG損保			損保ジャパン			MS&ADグループ			大同生命			SOMPOひまわり生命		
	講座数	受講数	実施率	講座数	受講数	実施率	講座数	受講数	実施率	講座数	受講数	実施率	講座数	受講数	実施率
社員1	4	4	100.0	76	76	100.0	197	197	100.0	2	2	100.0	24	1	4.2
社員2	15	15	100.0	66	26	39.4	168	165	98.2	2	2	100.0	24	1	4.2
社員3	13	13	100.0	63	7	11.1	166	120	72.3	2	2	100.0	24	1	4.2
社員4	19	19	100.0	65	65	100.0	222	215	96.8	2	2	100.0	24	1	4.2
社員5	4	4	100.0	61	61	100.0	214	213	99.5	対象外			対象外		
社員6	13	13	100.0	63	4	6.3	152	25	16.4	2	2	100.0	24	1	4.2
社員7	4	4	100.0	62	0	0.0	120	2	1.7	2	2	100.0	24	1	4.2
社員8	13	13	100.0	62	60	96.8	137	102	74.5	2	2	100.0	24	1	4.2
社員9	4	4	100.0	62	61	98.4	154	119	77.3	2	2	100.0	24	1	4.2
社員10	4	4	100.0	65	63	96.9	168	132	78.6	2	2	100.0	24	1	4.2

社員11	4	4	100.0	63	61	96.8	186	151	81.2	2	2	100.0	24	1	4.2
平均	8.8	8.8	100.0	64.4	44.0	67.8	171.3	131.0	72.4	2.0	2.0	100.0	24.0	1.0	4.2

募集人登録をしている社員全員を対象とし、各取扱保険会社が提供する全e-ラーニング（任意項目も含め）の受講をいたします。

営業職、事務職で受講講座の区分けをすることなく、年間を通じて全項目の受講を目標とします。全社員が取扱保険会社の業務、商品、事務を体系的に理解することで、組織としてのレベルアップを図ります。

<取組状況>

- ・全社員が取扱保険会社の業務、商品、事務を体系的に理解することで、組織としてのレベルアップを図るため、営業職、事務職で受講講座の区分けをすることなく、年間を通じて全講座の受講を目標としました。
- ・2021年度中にすべての講座を100%受講することはできませんでしたが、強制受講としない中、ほとんどの社員が任意項目も含めたe-ラーニングを積極的に受講し、商品知識、業務知識を深めました。
- ・2021年度では、契約数の多い損害保険会社のを優先的に受講いたしましたが、2022年度は生命保険会社の任意e-ラーニングも含めて100%を目標にいたします。
- ・また、積極的に任意講座のe-ラーニングを受講ができなかった社員に対しては、年間を通じ計画的に受講できるようフォローアップを行います。

損害保険トータルプランナー資格取得（重要業績評価指標：取得者数）

生保協会認定FPトータル・ライフ・コンサルタント資格取得（重要業績評価指標：取得者数）

ファイナンシャル・プランナー資格取得（重要業績評価指標：取得者数）

受験料を全額会社負担とし、資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と位置付けます。

<取組状況>

- ・損害保険トータルプランナーを受験するための資格である損害保険プランナーは6名となりました。
- ・そのうち2名が2021年度の損害保険トータルプランナーを受験しました。課題、セミナー受講等の条件は満たし、認定結果待ちとなっております。
- ・生保協会認定FPトータル・ライフ・コンサルタント資格保持者は1名のままです。受験資格である応用課程保持者は3名となりました。
- ・ファイナンシャル・プランナー資格保持者も2名のままです。
- ・専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために、引き続き、受験費用全額会社負担、業務時間内受験支援を行い、社員各自の資格のステップアップを図ります。

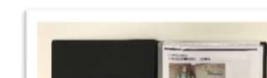
参考資料

(※1) 個人情報等のご家族様等への提供に関する同意書

(※2) 契約時確認シート

(※3) 募集記録シート

(※4) 三菱フォルダ



個人情報等のご取扱様等への提供に関する同意書

住所 _____
 保険契約者氏名 (白紙) _____

私は、貴代理店にて契約した、下記各の個人情報等、下記各の取扱等にて、下記各の利用目的の範囲内で提供することも同意いたします。

記

① 取扱等にて提供される個人情報等の内容

保険契約者氏名
 保険契約者住所
 保険契約に関する以下の項目
 ・契約締結日時、契約締結方法、証券番号、保険種類、保険期間 (始期日、満期日)
 ・保険の対象等、取扱代理店、扱名

② 個人情報等を提供すると取扱等

ご取扱等者氏名 _____ 住所 _____
 ご取扱等者の住所 _____
 ご取扱等者の職業 _____

③ 利用目的

ご契約いただいた契約情報等を保険契約者様ご自身のご取扱等にて提供させていただきます。

以上

④ 提供先

① 保険料の引当金に充当するに利用されます。
 ② 保険料の引当金に充当するに利用されます。③ 保険料の引当金に充当するに利用されます。④ 保険料の引当金に充当するに利用されます。
 ● ⑤ 保険料、⑥ 保険料、⑦ 保険料、⑧ 保険料、⑨ 保険料、⑩ 保険料、⑪ 保険料、⑫ 保険料、⑬ 保険料、⑭ 保険料、⑮ 保険料、⑯ 保険料、⑰ 保険料、⑱ 保険料、⑲ 保険料、⑳ 保険料、㉑ 保険料、㉒ 保険料、㉓ 保険料、㉔ 保険料、㉕ 保険料、㉖ 保険料、㉗ 保険料、㉘ 保険料、㉙ 保険料、㉚ 保険料、㉛ 保険料、㉜ 保険料、㉝ 保険料、㉞ 保険料、㉟ 保険料、㊱ 保険料、㊲ 保険料、㊳ 保険料、㊴ 保険料、㊵ 保険料、㊶ 保険料、㊷ 保険料、㊸ 保険料、㊹ 保険料、㊺ 保険料、㊻ 保険料、㊼ 保険料、㊽ 保険料、㊾ 保険料、㊿ 保険料、

⑤ 取扱等

① 保険料の引当金に充当するに利用されます。
 ② 保険料の引当金に充当するに利用されます。③ 保険料の引当金に充当するに利用されます。④ 保険料の引当金に充当するに利用されます。
 ● ⑤ 保険料、⑥ 保険料、⑦ 保険料、⑧ 保険料、⑨ 保険料、⑩ 保険料、⑪ 保険料、⑫ 保険料、⑬ 保険料、⑭ 保険料、⑮ 保険料、⑯ 保険料、⑰ 保険料、⑱ 保険料、⑲ 保険料、⑳ 保険料、㉑ 保険料、㉒ 保険料、㉓ 保険料、㉔ 保険料、㉕ 保険料、㉖ 保険料、㉗ 保険料、㉘ 保険料、㉙ 保険料、㉚ 保険料、㉛ 保険料、㉜ 保険料、㉝ 保険料、㉞ 保険料、㉟ 保険料、㊱ 保険料、㊲ 保険料、㊳ 保険料、㊴ 保険料、㊵ 保険料、㊶ 保険料、㊷ 保険料、㊸ 保険料、㊹ 保険料、㊺ 保険料、㊻ 保険料、㊼ 保険料、㊽ 保険料、㊾ 保険料、㊿ 保険料、

⑥ 取扱等

① 保険料の引当金に充当するに利用されます。
 ② 保険料の引当金に充当するに利用されます。③ 保険料の引当金に充当するに利用されます。④ 保険料の引当金に充当するに利用されます。
 ● ⑤ 保険料、⑥ 保険料、⑦ 保険料、⑧ 保険料、⑨ 保険料、⑩ 保険料、⑪ 保険料、⑫ 保険料、⑬ 保険料、⑭ 保険料、⑮ 保険料、⑯ 保険料、⑰ 保険料、⑱ 保険料、⑲ 保険料、⑳ 保険料、㉑ 保険料、㉒ 保険料、㉓ 保険料、㉔ 保険料、㉕ 保険料、㉖ 保険料、㉗ 保険料、㉘ 保険料、㉙ 保険料、㉚ 保険料、㉛ 保険料、㉜ 保険料、㉝ 保険料、㉞ 保険料、㉟ 保険料、㊱ 保険料、㊲ 保険料、㊳ 保険料、㊴ 保険料、㊵ 保険料、㊶ 保険料、㊷ 保険料、㊸ 保険料、㊹ 保険料、㊺ 保険料、㊻ 保険料、㊼ 保険料、㊽ 保険料、㊾ 保険料、㊿ 保険料、

年月日	20	年	月	日	住所	ご取扱等者
年月日						
年月日						

年月日	20	年	月	日	住所	ご取扱等者
年月日						
年月日						

⑦ 取扱等

① 保険料の引当金に充当するに利用されます。
 ② 保険料の引当金に充当するに利用されます。③ 保険料の引当金に充当するに利用されます。④ 保険料の引当金に充当するに利用されます。
 ● ⑤ 保険料、⑥ 保険料、⑦ 保険料、⑧ 保険料、⑨ 保険料、⑩ 保険料、⑪ 保険料、⑫ 保険料、⑬ 保険料、⑭ 保険料、⑮ 保険料、⑯ 保険料、⑰ 保険料、⑱ 保険料、⑲ 保険料、⑳ 保険料、㉑ 保険料、㉒ 保険料、㉓ 保険料、㉔ 保険料、㉕ 保険料、㉖ 保険料、㉗ 保険料、㉘ 保険料、㉙ 保険料、㉚ 保険料、㉛ 保険料、㉜ 保険料、㉝ 保険料、㉞ 保険料、㉟ 保険料、㊱ 保険料、㊲ 保険料、㊳ 保険料、㊴ 保険料、㊵ 保険料、㊶ 保険料、㊷ 保険料、㊸ 保険料、㊹ 保険料、㊺ 保険料、㊻ 保険料、㊼ 保険料、㊽ 保険料、㊾ 保険料、㊿ 保険料、



株式会社三愛保険事務所

〒355-0221 埼玉県比企郡嵐山町菅谷566番地8 三愛プラザビル

Tel 0493-63-2220 Fax 0493-63-2221 Mail support@sanai1977.com

営業時間 平日9:00~17:00 (土日祝日・お盆・年末年始休み)

<https://www.sanai1977.com>