

1. 顧客の最善の利益の追求

③ご相談の流れ（重要業績評価指標：契約時利用率） … 使用率 100%

販売方針の裏面に「ご相談の流れ」を印字したツールを契約時に顧客へ配布し、使用徹底を行いました。

④お客様の声の共有と集計（重要業績評価指標：受付件数、改良・改善結果）

お客様の声	満足	不満足	その他	合計	不満内訳	申込	保全	収納	事故	接客	個人情報	その他
	186	49	46	281		9	9	4	6	2	1	17

毎朝の朝礼にて社員全員でお客様の声を共有・分析し、満足は組織徹底で、不満足は即時の改善等を行いました。

⑤生命保険の提携販売（重要業績評価指標：提携販売件数）…SOMPOひまわり生命13件、三井住友海上あいおい生命17件

前年（自社募集のみ）+7件となり、各社生保ライフコンサルタント社員との定型募集に評価が得られました。

2. 重要な情報の分かりやすい提供

①三愛プランの提示（重要業績評価指標：契約時提示率） … 提示率 100%

自動車保険、火災保険の新規・更改共に見積書パターンフォーマット登録をしておくことで時間短縮と使用徹底を行いました。

②契約時確認書の使用（重要業績評価指標：契約時利用率） … 使用率 67.7%

満期更改、案件作成時に事務課が案件ファイルに事前セットし、作成漏れのないよう管理を行いました。
顧客本位の業務運営に関する方針策定後の8月より、使用率100%定着しました。

③ハザードマップの提供（重要業績評価指標：契約時提供率） … 提供率 59.6%

満期更改、案件作成時に事務課が案件ファイルに事前セットし、作成漏れのないよう管理を行いました。
既提供先へは重複して配布しておりません。ほぼ全件の申込案件でご提供ができました。

④高齢者対応記録の作成（重要業績評価指標：契約時作成率） … 作成率 100%

70歳以上の契約者様の案件作成時に事務課が案件ファイルに事前セットし、作成漏れのないよう管理を行いました。

⑤障がい者対応記録の作成（重要業績評価指標：作成率）…期間中対象案件はありませんでした。

単位：件

更改	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
更改案件数	56	92	205	82	84	97	105	78	158	52	77	123	1209
不継続等対象外案件	7	12	18	6	37	23	33	22	38	17	25	29	267
対象案件	49	80	187	76	47	74	72	56	120	35	52	94	942
契約時確認書	0	0	0	48	47	74	72	56	120	35	52	94	598
ハザードマップ	0	0	0	64	59	71	70	53	120	32	43	87	599
高齢者対応記録	0	0	0	8	7	18	15	10	15	7	3	12	95
障がい者対応記録	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三愛フォルダ	0	0	0	24	26	27	37	47	85	23	25	24	318

+

単位：件

新規	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
新規案件数	16	25	18	25	38	21	33	28	41	24	29	41	339
対象外案件	4	5	5	9	11	8	8	21	14	3	7	14	109
対象案件	12	20	13	16	27	13	25	7	27	21	22	27	230
契約時確認書	0	5	6	16	27	13	25	7	27	21	22	27	196
ハザードマップ	12	4	4	7	13	7	11	6	16	4	9	7	100
高齢者対応記録	0	2	0	1	3	0	1	1	1	0	0	1	10
障がい者対応記録	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三愛フォルダ	0	2	1	6	13	7	5	4	15	6	9	4	72

契約合計	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
契約時確認書 作成率	0.0	5.0	3.0	69.6	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	67.7
ハザードマップ 提供率	19.7	4.0	2.0	77.2	97.3	89.7	83.5	93.7	92.5	64.3	70.3	77.7	59.6
高齢者対応記録 作成率	-	-	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
障がい者対応記録 作成率	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
三愛フォルダ 提供率	0.0	2.0	0.5	32.6	52.7	39.1	43.3	81.0	68.0	51.8	45.9	23.1	33.3

※4～6月はFD宣言前後の未集計期間のためわかる範囲の数値のみ集計

3. 顧客にふさわしいサービスの提供

①募集記録シートの作成（重要業績評価指標：作成率） … 作成率 100%

会社として、募集工程管理、契約一件証跡記録の重要なツールとなりました。社員の必携ツールとして定着しました。

②事故記録シートの作成（重要業績評価指標：作成率） … 作成率 100%

会社として、事故工程管理、事故一件証跡記録の重要なツールとなりました。社員の必携ツールとして定着しました。

③三愛フォルダの提供（重要業績評価指標：契約時提供率） … 提供率 33.3%

世帯、法人単位の提供となるため、対象案件としては、ほぼ提供できたと思われます。
契約者様の保険書類整理ツール、私たちとのコミュニケーションツールとして定着してきました。

④新規契約の分析（重要業績評価指標：区分ごとの件数）

新規内訳	純新規	多種目	紹介	その他	合計
	47	153	98	41	339

件

お客様の声に加えて、新規をご相談いただけた要因の分析を朝礼にて行っており、下半期にかけて、多種目、紹介の件数が増えていきました。

⑤保険事故の分析（重要業績評価指標：件数、金額）

事故内訳	自動車	火災	傷害	新種（物）	新種（他）	合計
	253	25	36	8	7	329

件

期間中支払い保険金
65,033,860

円

自動車のうちロードサービスのみが84件であり、契約時のロードサービスについての説明が非常に重要であることが分かりました。

4. 利益相反の適切な管理

①特定の修理業者へ顧客誘導を行い、紹介料等を受けることの禁止（重要業績評価指標：発生率） … 0%

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

①社長主催の社員研修実施（重要業績評価指標：実施回数） … 2回（2020年9月30日 9:00～17:00、2021年3月26日 9:00～17:00 実施）

③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） … 1名

④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） … 1名

⑤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） … 2名

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://sanai1977.wixsite.com/official>