お客さま本位の業務運営
方針と取り組み内容

2022年度の取り組み結果についてのご報告

株式会社ジーアンドケイ・アソシエイツ

目 次

『お客さま本位の業務運営方針と取り組み内容』

１．　方針１～２ ---------- Ｐ３

２．　方針３～６ ---------- Ｐ４

『取り組み結果』

１．　お取り扱いご契約状況について ---------- Ｐ５

２．　保険金のお支払い件数 ---------- Ｐ６

３．　早期継続手続き状況と証券発行状況 ---------- Ｐ６

４．　大規模災害対策 ---------- Ｐ７

５．　研修内容及びその他の取り組み ---------- Ｐ８・９

６．　資格取得状況 ---------- Ｐ９

７．　お客さまの声 ---------- Ｐ１０

８．　ご高齢者さまへの取り組み ---------- Ｐ１１

９．　対応記録の集積 ---------- Ｐ１１

１０．　常にお客さまの立場で考えます ---------- Ｐ１２

『お客さま本位の業務運営方針と取り組み内容』に関する、2022年度の取り組み結果についてのご報告

※当社の2022年度は2021年12月～2022年11月の１年間となります。

『お客さま本位の業務運営方針と取り組み内容』

方針１　お客さまから信頼され、ずっと選ばれ続ける代理店を目指します

◇大規模災害発生の場合でも、「BCP事業計画書」に則り経営基盤安定確保に努めます。

◇お客さまへのベストな対応環境を整えるために、また社員の成長のための業務環境を整えます。
当社経営理念、行動指針に沿った誠実な行動を実践、遂行するために、各種研修を実施しています。

◇社員の福利厚生の充実により、業務環境の健全化に努めています。

◇幅広いサービスの提供を目指し、各種資格取得を奨励バックアップしています。

◇お客さま情報は社内規程を定めて適切に管理しています。

方針２　「お客さまのためにできること必要なこと」は何かを常に考えます

◇「お客さまの声」を大事にします。
「お客さまの声」には速やかに対応し、漏らさず当社のシステムに登録し全社員で対応できるよう一元管理をしています。

◇お客さまに寄り添ったご案内を心がけています。

◇ご高齢のお客さまには以下の取り組みをしています。
・申込用紙や印刷文字を大きくしての対応
・募集に際して複数回の説明機会を設ける
・申込手続き後に別の募集人による意向確認の実施

また、ご親族の立ち会いを原則としてお勧めし、立ち会いが不可能な場合は保険会社も対応可能な「親族登録制度」を積極的にお勧めしています。

方針３　お客さまのご意向に沿ったふさわしい最適な商品・サービスを提供します

◇お客さまの予想されるリスクに対して最適な補償を提案します。

方針４　絶えず最新の情報を収集し、お客さまへの適切な情報提供に努めます

◇入手した各種情報は研修会や全体会議、朝礼等で常時共有し、お客さまに提供してまいります。

方針５　満期通知やご継続手続きは余裕をもってご案内します

◇ご継続に際しては早めの満期ご案内に努めています。

◇事故発生から解決まで安心のサポート提供に努めています。

方針６　常にお客さま満足向上を目指します

◇末永くご契約を続けていただき、大きな輪となることを目指します。

＜金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針と取り組み内容」との対応関係＞

	対応する原則														
当社方針	２本文	２(注)	３本文	３(注)	５本文	５(注１)	５(注３)	５(注４)	５(注５)	６本文	６(注１)	６(注４)	６(注５)	７本文	７(注)
方針1	○	○	○	○	○	○		○						○	○
方針2	○				○		○	○	○	○	○	○			
方針3	○		○	○						○	○	○	○	○	
方針4										○	○	○		○	
方針5	○									○	○	○			

※原則4、原則5(注2)、原則6(注2・3)については、当社業務上取り扱いがないことから本方針の対象としておりません。

『取り組み結果』

方針１・４・５

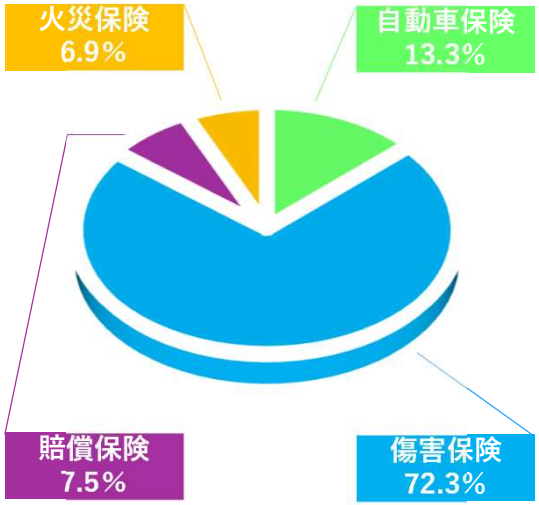
1) お取り扱いご契約状況について　〈　ご契約を継続していただけることが信頼の証と信じて　〉

継続率の維持こそ『ずっと選ばれ続ける代理店を目指し』てお客さまに接した結果のバロメーターと考え、今後も引き続き、お客さまの声とあわせて最優先で取り組んでいます。
当年度はコロナ禍でお客さまも厳しい環境でしたが、目標の継続率が達成できました。

≪商品別：取り扱いご契約件数≫　（件）

保険種目		満期ご契約件数	継続ご契約件数	ご継続率	新規ご契約件数	お取り扱いご契約件数
自動車保険		601	561	93.3%	56	657
傷害保険	一般傷害保険	250	240	96.0%	38	288
	団体保険等※1	-	-	-	9,232	50,493
賠償保険		589	559	94.9%	216	805
火災保険	住宅火災保険	238	224	94.1%	37	295
	地震保険※2	197	185	93.9%	33	254
	企業火災保険	152	146	96.1%	20	166
合計		1,830	1,730	94.5%	9,599	52,704

≪商品別：取り扱い保険料割合≫

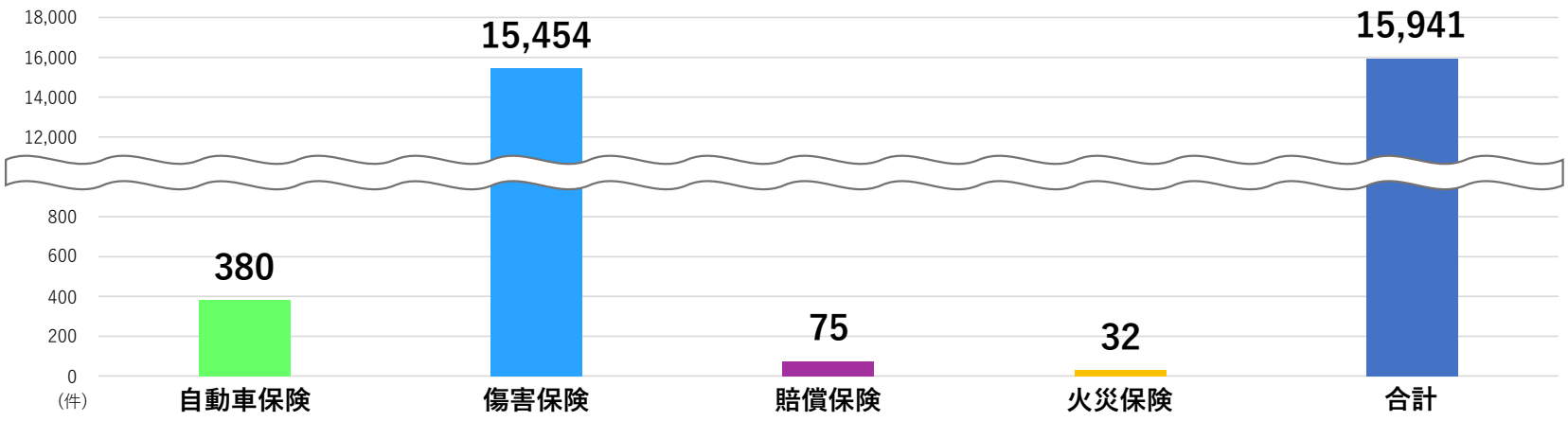


※1　“団体保険等“には小学生、中学生、高校生向けの「こども保険」を含めています。
　　また、お申し出がない限りはご卒業まで自動更新となります。

※2　地震保険の件数は”住宅火災保険”の件数に含まれています。

2)保険金のお支払い件数

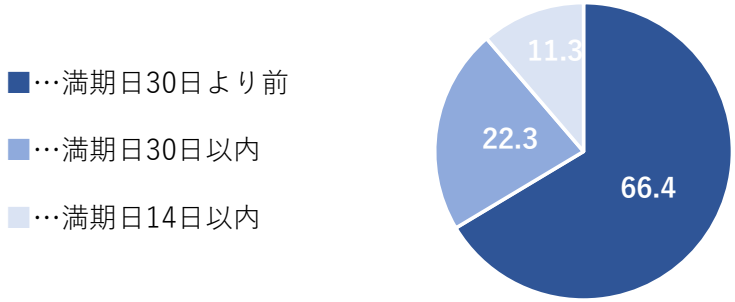
事故にあわれたお客さまのご負担を、少しでもやわらげられるよう、保険会社との間に入って保険金のご請求をサポート致します。
今年度は特に、新型コロナウイルスの保険金のご請求に対応させていただくことができました。



3)早期継続手続き状況と証券発行状況　〈お客さまにご安心いただけるよう〉

お客さまの保険ご加入のご意向をしっかりと確認させていただくために、満期を迎えるお客さまには早期のご案内を実施しています。
また、ご継続いただいたお客さまにご安心いただけるよう、保険始期日までに保険証券をお届けできるよう努めています。

≪満期日前の早期継続手続状況≫　(%)



≪保険始期日前に証券発行できた割合≫

4)大規模災害対策　〈万一の災害発生時にも事業継続に万全を期しています〉

BCP計画書の有効性を高めるため、社員全員参加で定期訓練を実施しています。
自社グループLINEと提携生保会社の安否確認システムの二つの方法で、ともに年4回実施を予定し、各回に3回ずつ発令しております。

≪自社グループLINEによる実施結果≫

発令日時	12/16 19：48	3/11 19：26	6/7 19：09	9/13 19：33
回答者数	17名/17名	17名/17名	18名/18名	18名/18名

≪安否確認システムによる実施結果≫

発令日時	12/24 19：12	3/27 12：04	6/13 18：42	9/27 18：27
回答者数	17名/17名	15名/17名	17名/18名	17名/18名
最終回答時間	108分後	51分後	272分後	201分後

5)　研修実施内容と回数及び参加者　〈今年度は特に顧客情報管理体制強化に万全を期しました〉

業務レベル向上と最新情報収集のために各種研修に取り組んでいます。　当該期間での実施状況は下表の通りです。
今期の研修では、特に個人情報管理についてのルール再確認と、またコンプライアンスの強化を図るために募集ルールのプロセス均一化を常時確認する研修を実施しました。

≪①社内研修≫

…実施期間、実施回数

グループ	内容	対象者	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
新入社員	社内マニュアル内容全般	2名	21回												21回
クラーク	コンプライアンス全般 (顧客情報管理含む)	5名	68回												68回
	ロールプレイ研修			7回								2回			9回
営業	ロールプレイ研修 (業務研修含む)	4名	32回												32回

≪②外部研修≫

…実施期間、実施回数

内容	対象者	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
プロデューサー ミーティング	10名	1回		6回							3回			10回
Metro　Webセミナー	8名	2回		22回										24回
学校こども保険勉強会	6名	1回		1回					3回				1回	6回
商品勉強会	10名	1回				5回		8回						14回
クラークセミナー	5名					7回					6回			13回
生保	8名	20回					2回						1回	23回
その他 BCP・システム	5名	2回				1回		2回				3回		11回

≪③その他の取り組み≫

…実施期間、実施回数

内容	対象者	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
自主点検	15名				2回			2回			2回			6回
社内検査	会社	1回												1回

当社では、年間計画に従って毎年12月に社内検査を、また、3月・9月に役職員全員の自主点検を実施しています。

改定施行の個人情報保護法の流れに対応すべく、個人データの管理体制を構築してきました。
また、2021年に当社社内規程集の見直しを行い、2022年の改定版を作成しました。

今年度の社内検査は、社内規程に基づいたPDCA(Plan-Do-Check-Act)の運営状況と、個人データ管理台帳の管理チェック状況確認に重点を置いて実施しました。
個人データ管理体制は順調に運営されていることを確認しました。

また、全役職員の自主点検は、期初に目標としたコンプライアンスの進捗状況の確認を中心に、
チェックシート及び個別面談で実施した結果、ほぼ当初の予定通りに運営されていることも確認しました。

今後も上記PDCAによる運営を継続してまいります。

6) 資格取得状況

現在の資格内容と資格所有者数です。　社員の自発的取り組みを積極的に支援しています。

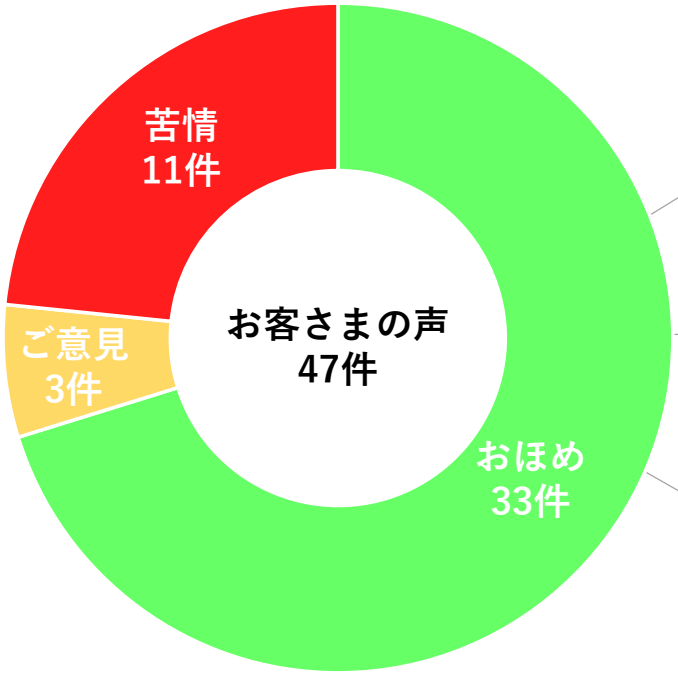
資格内容	取得者社員数	取得取り組み中の社員数
ファイナンシャルプランナー	5名	ー
社会保険労務士	1名	ー
宅地建物取引士	1名	ー
損害保険トータルプランナー　(旧特級資格含む)	4名	2名　(損害保険プランナーの2名)
損害保険プランナー　(大学課程)	2名	1名
事業継続管理者	3名	ー

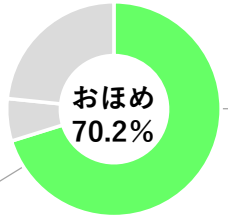
方針２　お客さまの声には最優先で取り組んでいます

1) お客さまの声こそ、明日につながる会社の大切な財産です　〈おほめの言葉が増えました〉

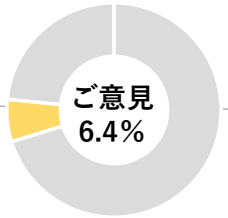
お客さまからのお問い合わせ等を「お客さまの声」として当社システムに記録し、全社員で確認して対応ができるように一元管理をしています。
また、その際にお客さまと交わした記録は全て保管し、お客さまからのお問い合わせへの対応やご継続の際の確認資料として活用しています。

≪お客さまの声　件数と割合≫

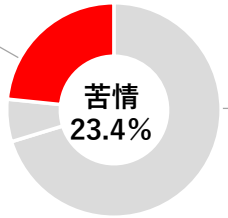




・当日納車の自動車を契約できたスピーディーな対応
・補償の必要性をご説明し、認識が改まったとのご返答
・立ち会い鑑定に同席したことへの感謝
・事故請求書類を届けて説明してもらい安心した
・更新対応がいつも丁寧ですとのお言葉　等



・火災保険料がアップしたことへの疑問
・親族登録制度の内容についてのご質問
・案内書類と実務に誤りがないかのご確認



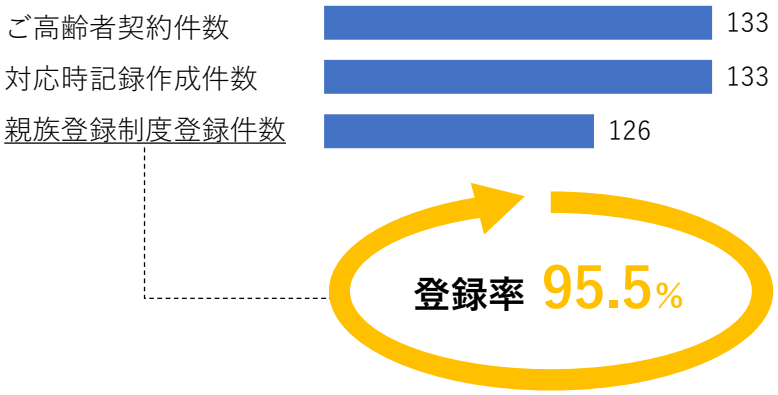
・ご質問への回答が十分にご理解いただけなかった
・ご案内書類がわかりにくいとのご不満
・ご案内書類の内容が不十分だったことへのご不満
・新型コロナウイルスの請求方法がわかりにくい
・保険金がお支払いできないことに対してのご不満　等

2）ご高齢者さまへの取り組み

ご契約申込手続時点で満70歳以上のお客さまをご高齢者と定め、次の取り組みを行っています。

①申込用紙や、印刷文字を大きくして対応しています。
②募集に際しては、複数回の説明機会を設け実施しています。
③申込手続き後に別の募集人による、改めての意向確認を実施しています。
④ご説明の際やお手続きの際にお話しした内容は、「対応記録」として当社システムに入力し、全社員が対応できるよう取り組んでいます。
またご説明やお手続きの際には、原則としてご親族の立ち会いをお勧めしています。
さらに立ち会いが不可能な場合には、当社及び保険会社とお客さまとのスムーズな双方向確認のための**「親族登録制度」**を、
積極的にお勧めしています。

≪ご高齢者契約件数と対応状況≫　（件）



【親族登録制度とは】
ご親族さまを契約補助者として登録する制度です。
以下の内容に対応し、ご契約者さまにとっての利便性を高めます。
ご理解いただけるようご説明してお勧めしています。

対応できる内容

・登録のご親族から、該当契約についてお問い合わせをされる際、
　ご本人確認のうえ、契約内容等についてお答えいたします。

・契約者本人と連絡がつかない等やむを得ない事情の際、
　登録のご親族にご連絡いたします。

3）　対応記録の集積

ご高齢者以外のご契約に際しても、「お客さまの声」での取り組みと同様に、新規・継続を問わず面談時の記録を当社システムに保管して
取り組んでいます。

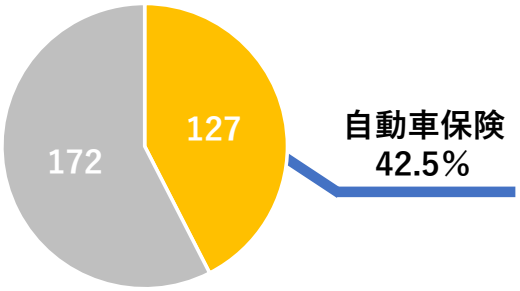
方針３　お客さまのご意向に沿ったふさわしい最適な商品、サービスを提供します

1)　常にお客さまの立場で考えます

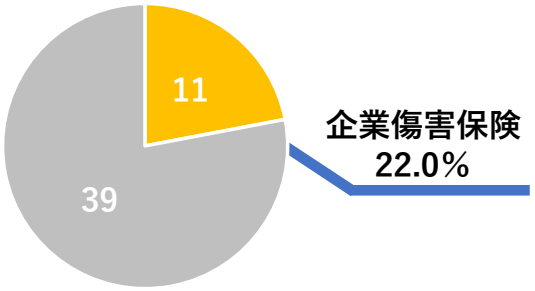
新規でのご加入の際はもとより、ご継続時やお問い合わせの際にもお客さま毎に想定されるリスクを改めて喚起し、
万全の対策のための提案を行います。
また、ご継続時には新特約のご案内をはじめ、全国の被災事例などを参考にした防衛プラン等の提案を実施しています。

《ご継続の際の保険種目別提案実施状況》

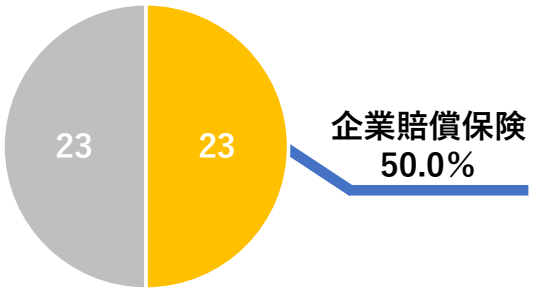
■…採用件数　■…採用率



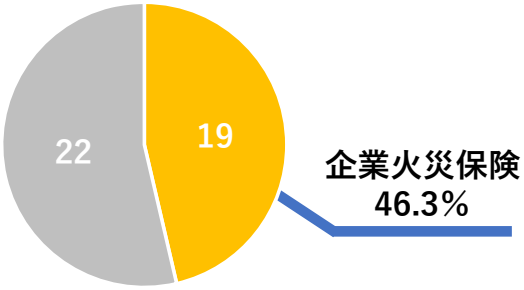
提案件数　299件



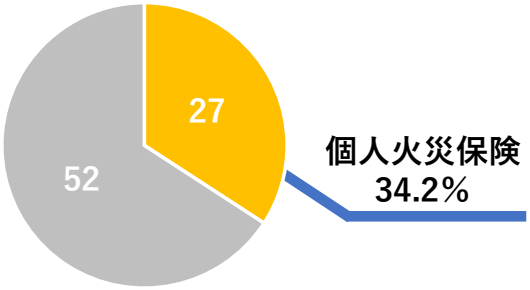
提案件数　50件



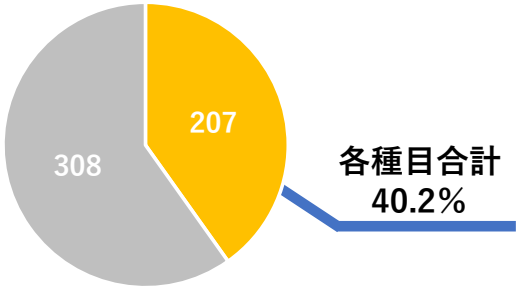
提案件数　46件



提案件数　41件



提案件数　79件



提案件数　515件