

お客さま本位の業務運営 方針と取り組み内容

2023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 | ----- | P 3 |
| 2. 方針3～6 | ----- | P 4 |

『取り組み結果』

- | | | |
|---------------------|-------|-----------|
| 1. お取り扱いご契約状況について | ----- | P 5 |
| 2. 早期継続手続き状況と証券発行状況 | ----- | P 6 |
| 3. 保険金のお支払い件数 | ----- | P 6 |
| 4. 大規模災害対策 | ----- | P 7 |
| 5. 研修内容及びその他の取り組み | ----- | P 8 - 9 |
| 6. 資格取得状況 | ----- | P 9 - 1 1 |
| 7. 顧客情報の管理態勢 | ----- | P 1 1 |
| 8. お客さまの声 | ----- | P 1 2 |
| 9. ご高齢者さまへの取り組み | ----- | P 1 3 |
| 1 0. 対応記録の集積 | ----- | P 1 3 |
| 1 1. 常にお客さまの立場で考えます | ----- | P 1 4 |

『お客さま本位の業務運営方針と取り組み内容』に関する、2023年度の取り組み結果についてのご報告

※当社の2023年度は2022年12月～2023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 ずっと信頼され、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。 【取り組み結果：4) P8】
- ◇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。 【取り組み結果：5) P8・9】
- ◇社員の福利厚生充実により、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。 【取り組み結果：6) P9】
- ◇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。 【取り組み結果：7) P9】

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 お客様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

- ◇お客様の予想されるリスクに対して最適な補償を提案します。
- ◇お客様にとって最適な補償プランになるよう、漏れのない情報提供に努めています。

方針4 絶えず最新の情報を収集し、お客様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、お客様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。
- ◇万が一事故に遭われた場合、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 常にお客様満足向上を目指します

- ◇未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「お客様本位の業務運営方針と取り組み内容」との対応関係>

当社方針	対応する原則														
	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『ずっと信頼され、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)

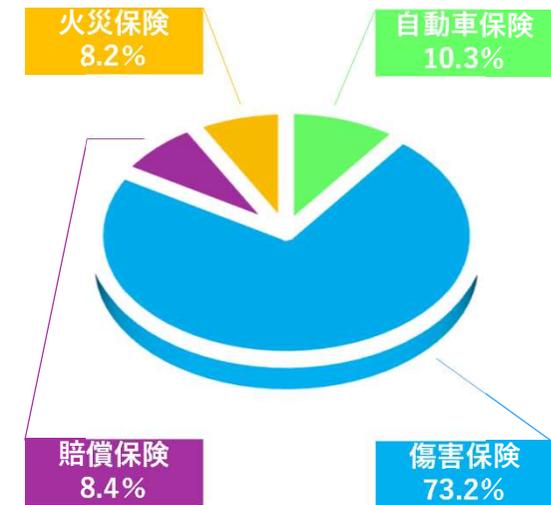
保険種目	満期 ご契約件数	継続 ご契約件数	ご継続率	新規 ご契約件数	お取り扱い ご契約件数
自動車保険	607	565	93.1%	14	579
傷害保険	一般傷害保険	253	95.7%	30	272
	団体保険等 ※1	-	-	22,026	49,865
賠償保険	804	785	97.6%	57	842
火災保険	住宅火災保険	238	93.3%	38	260
	地震保険 ※2	190	96.3%	36	219
	企業火災保険	154	96.8%	15	164
合計	2,246	2,146	95.5%	22,180	52,201

※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」等を含めています。
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。

※3 自賠責保険は含まれていません。

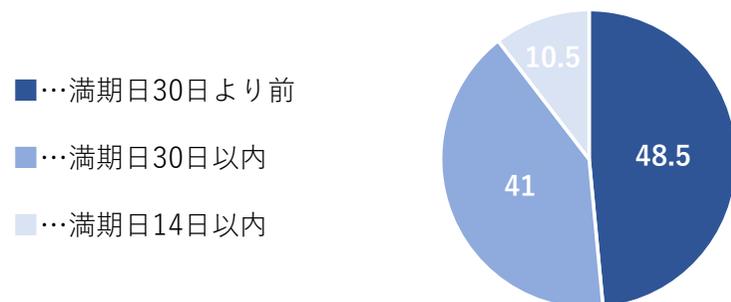
≪商品別：取り扱い保険料割合≫



2) 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き状況 ≫ (%)

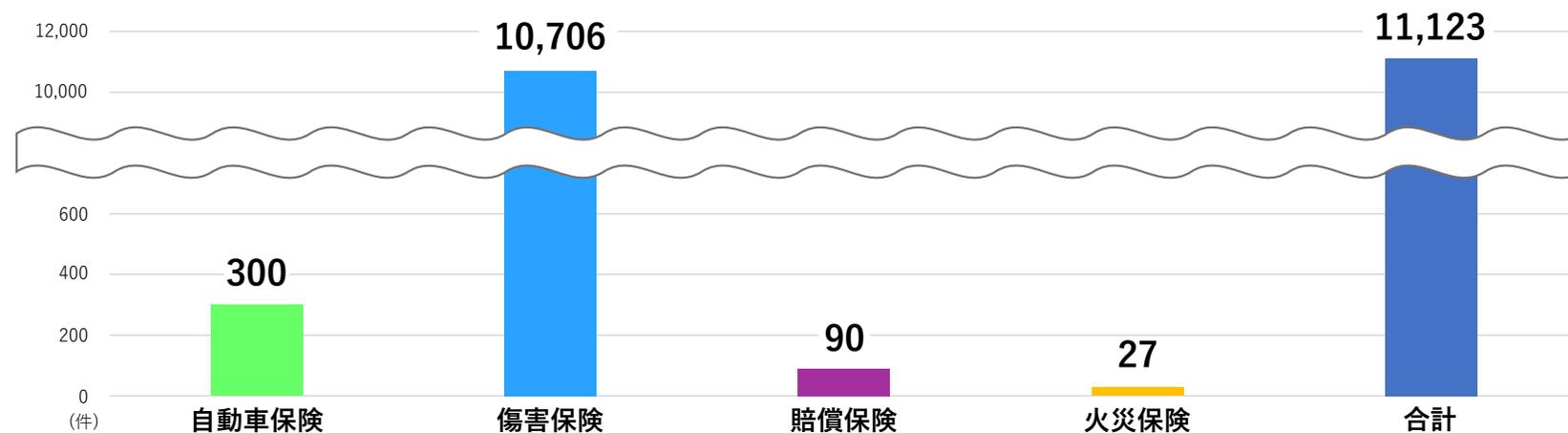


≪ 保険始期日前に証券発行できた割合 ≫



3) 保険金のお支払い件数

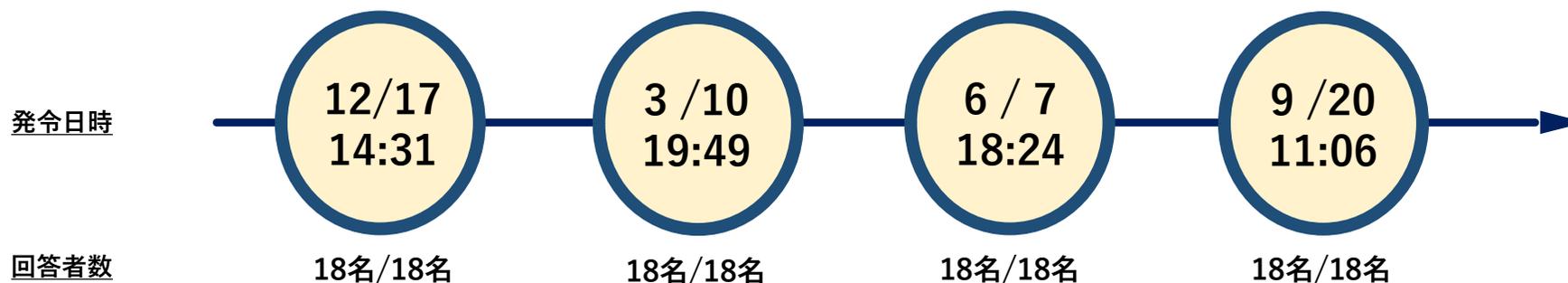
事故にあわれたお客さまのご負担を、少しでもやわらげられるよう、保険会社との間に入って保険金のご請求をサポート致します。



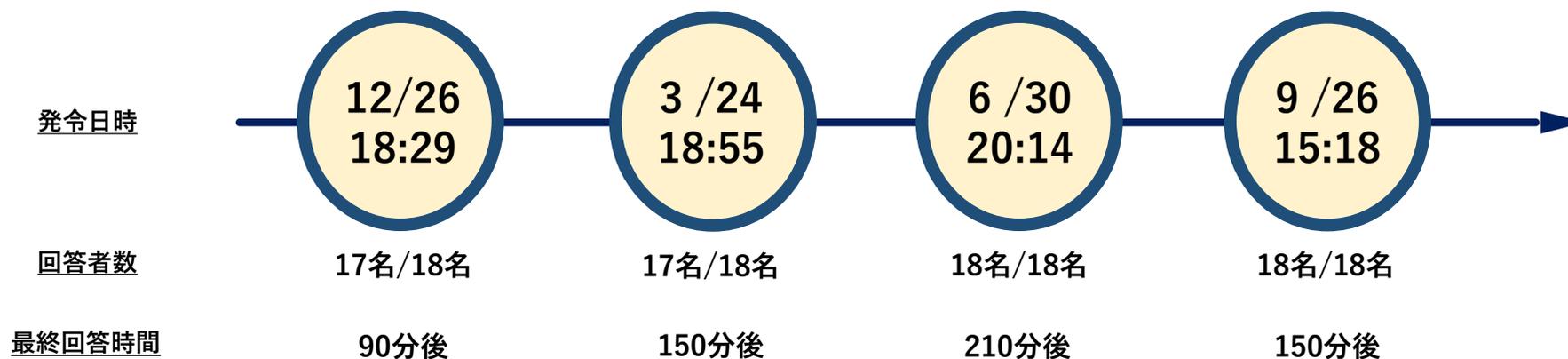
4)大規模災害対策 〈万一の災害発生時にも事業継続に万全を期しています〉

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》



《安否確認システムによる実施結果》



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
クラーク	コンプライアンス全般 (社会保険・顧客情報管理 等研修を含む)	4名	42回												42回
	ロールプレイ研修		2回											2回	4回
	講師実施研修		8回											8回	
営業	ロールプレイ研修 (業務研修含む)	4名	40回												40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	6名	16回									6回			22回
学校こども保険勉強会	3名	1回	2回		2回								5回	
商品勉強会	12名	12回							3回		3回			18回
クラークセミナー	5名	9回					6回						15回	
生保	4名	2回			4回				11回					17回
その他 事故対応・コンプラ等	6名	6回			1回		2回		2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。

●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状況の確認に重点を置いて実施しました。

特に顧客データ管理は毎月定期チェックを実施するなど確実に態勢が図られていることが確認されました。

日々の顧客情報の取り扱いについても最新のシステムを導入して漏洩防止に努めています。

●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研修等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ました。

その結果、期初の予定通りお客さま本位の取り組み態勢が図られている状況を確認しました。

引き続きお客さまの声には最優先に取り組み、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。

≪個人資格≫

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

《募集人としての認定資格》

AIG Risk Consulting

募集人個人のリスクコンサルティング能力を高めることを目的に開発された、AIG損保独自の資格制度です。
3段階ある資格のうちERMはその最上位に位置づけられており、高度な専門性を有したコンサルティングを提案いたします。

資格内容	GRM	SRM	ERM
取得者数	4名	2名	1名
取り組み中の人数	-	4名	2名

《保険代理店としての認定資格》

Top Grade Agency

適切なリスクコンサルティング能力と、自立した募集管理体制を有した代理店へのAIG認定制度です。
品質・規模・増収・収益として定められた4つの基準のうち、3項目以上を充足した代理店として認定を受けることができました。

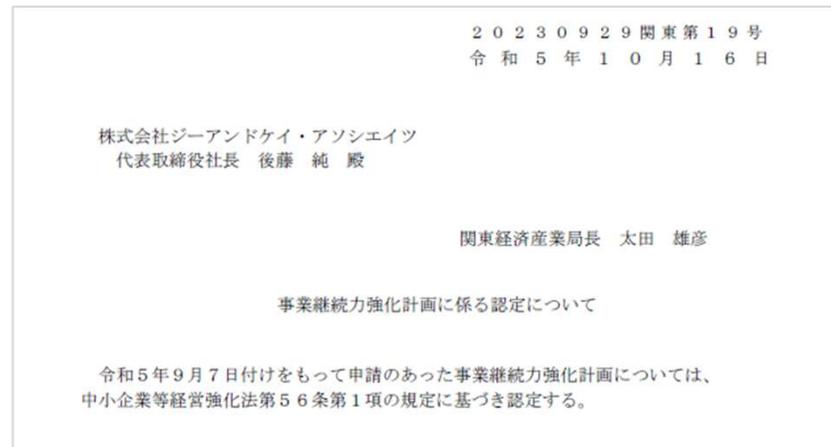
AIG Model Agency

AIG損保のプロ代理店の中でも、経営理念やビジョンに基づいて、恒常的に顧客満足度の高いサービスを提供する代理店への認定制度です。
3つのグレードに分かれた承認のうち2番目にあたる、AMA Masterとしての承認基準を達成することができました。

《中小企業としての認定資格》

事業継続力強化計画

中小企業が備えるべき災害リスクに関して、事前準備と初動対応についての策定計画を、経済産業大臣が認定する制度です。ヒト・モノ・カネ・情報という要因に対して、万が一被災した場合でも事業を継続させるため、自社状況のリスク洗い出しを行いました。お客さまへのアドバイザーとして、認定取得へ向けたサポートも行います。



7) 顧客情報(個人情報)の管理に一層注力して取り組んでいます。

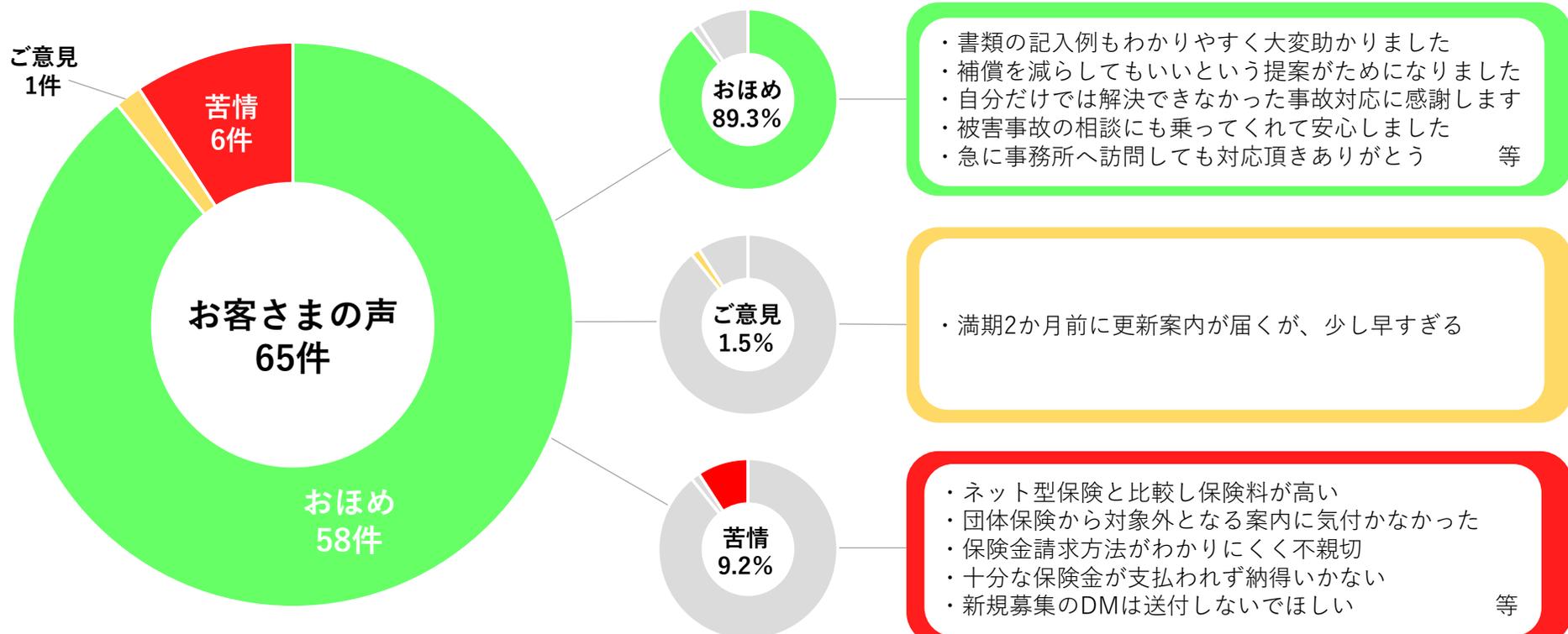
2020年4月に改正個人情報保護法施行後、さらに顧客データの管理態勢の強化に取り組んでいます。当社「顧客管理規程」の下、個人データ管理責任者を中心に全役職員が担当管理する全データを毎月確認チェックしています。また日々の業務に際しても基本ルールを社員間で確認しながらミスの防止にと止めています。

方針2 お客様の声には最優先で取り組んでいます

1) お客様の声こそ、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〉

お客様からのお問い合わせ等を「お客様の声」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、その際にお客様と交わした記録は全て保管し、お客様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。

〈お客様の声 件数と割合〉



なお「苦情」にはその時に丁寧に説明しご理解を頂いています。

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)



登録率 **69.7%**

【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 お客様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) 常にお客様の立場で考えます

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様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

