

お客さま本位の業務運営方針～経営理念の実現に向けて
～2023年度取組状況報告～

株式会社朋栄（以下、「当社」といいます）は、「地域の皆様の安心と発展を支え、社会に貢献しお客さまと「朋（ともに）に栄える」保険代理店を目指します」との経営理念を掲げるとともに、五つの基本指針（行動指針）を定め、経営理念の実現に向けて日々の業務に取り組んでいます。

更に当社は、「勧誘方針」「コンプライアンス基本方針」「保険募集管理基本方針」「お客さまの声対応基本方針」等を定め、コンプライアンスの実践、正確でわかりやすい説明、最適な保険商品の提供、適正な保険募集の確保など、お客さま満足度の向上に日々努力をまいりました。

こうした中、2019年（平成31年）3月、当社は経営理念および五つの基本指針（行動指針）をより一層具体的に実践するための取組みとして、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、経営理念および五つの基本指針（行動指針）とともに公表いたしました。

2024年6月、本方針に係る2023年度取組み状況や定着度合いについて公表するとともに、今後も経営理念の実現に向けて取り組んでまいります。

経営理念

地域の皆様の安心と発展を支え、社会に貢献し
お客さまと「朋（ともに）に栄える」保険代理店を目指します

当社の「K P I」と3つの指標について

当社の「お客さま本位の業務運営方針」に対する取組みが、お客さまからどのように評価され、品質の向上や新たなご契約に繋がっているのかを確認する3つの指標を定めるとともに、これらの指標が結果として反映する「お客さまの数」を当社の「K P I」*として設定しています。

* K P Iとは、Key performance indicatorの略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと

お客さまの数*1 80,900 顧客 (2023年3月末) (81,126 顧客)	お客さま満足度 92.6% (前年度調査) 90.9%	お客さまアンケートで、「満足」「ほぼ満足」と回答したお客さま*2
	当社の推奨度 76.0% (前年度調査) 75.6%	お客さまアンケートで、「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」と回答したお客さま*3
	新規契約件数 2,322 件 (前年度実績) 2,286 件	新規のご契約で、契約締結に至るまでの一連のプロセスを当社単独で行った件数*4

*1 2024年3月末現在（個人顧客数：73,897 法人顧客数：7,003）

*2 2023年9月～11月実施のお客さまアンケート調査結果より（全回答数421件）

*3 同上

*4 住宅ローン窓販火災保険など横浜銀行との共同募集による新規契約は除く。

基本指針

(社会に対して) : 保険を通じてお客さまに安心・安全を提供し、社会に貢献します
(お客さまに対して) : 勧誘方針に則り、お客さまを第一に考え、常に最高のサービスを提供します

【取組状況】

1. 意向把握および比較・推奨販売方針の遵守

当社は、お客さまの意向を的確に把握したうえで、当社比較・推奨販売方針に則り、特に推奨商品の補償内容・特約・免責金額の違い等について分かりやすい説明に努めてまいりました。その取組状況については、部門責任者による「比較説明・推奨販売記録」の全件点検および管理部門によるサンプリング調査を通じて、実効性の確保に努め、お客さまに最適な商品の推奨を図っております。

【比較・推奨販売記録の実績】

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
比較説明・推奨販売件数	2,063件	2,143件	2,286件	2,322件

2. お客さまの意向と実情に応じた商品の販売

当社は、各種商品研修や管理部門による生命保険の早期解約理由点検等を実施しております。今年度、生命保険分野では各社商品の特性やお客さまが加入する保険契約を一元管理するシステム等の研修回数が増えました。その他、ロールプレイング研修等を通じてお客さまの意向と実情に応じた商品の販売に努めた結果、生保 25 カ月目継続率は昨年度実績を上回り、損保自動車保険継続率も高い継続率を維持しています。

【自動車保険継続率・生命保険 25 月目継続率・商品研修実績】

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
自動車保険継続率	89.3%	90.5%	91.5%	91.2%
生命保険25月目継続率	90.7%	76.6%	82.0%	86.5%
損保商品研修	35回	33回	53回	52回
生保商品研修	27回	33回	19回	29回

3. 重要事項等の説明

当社は、部署別ロールプレイングによる募集実務研修を各部署が年 2 回、延べ 8 回開催し、重要な情報の分かりやすい提供に努めてきましたが、今期は特にお客さまが理解し易い重要事項説明の実演をテーマとし募集人のスキルアップとその実効性の向上に努めてまいりました。実演者が募集コンプライアンスのチェックポイントを押さえた演技を行う一方、参加者からも多くの意見・感想が寄せられ、実演者のみならず参加者の募集品質レベル向上に寄与し、組織全体の募集スキル向上に努めています。また、生命保険個人契約については、金融庁作成のチラシを手交するルールに則り、公的保険制度の情報提供を行っています。

【ロールプレイング研修実績】

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
ロールプレイング研修	2回	2回	2回	2回
実施方法	部署別	全体・部署別	部署別	部署別

4. 高齢者・障がい者への適切な対応

満期を迎えるお客さま対応では、部門責任者による募集人のお客さま対応記録点検や、管理部門による(損保) 80 歳以上の高齢者等へ対応状況点検および(生保・個人) 70 歳以上の高齢者等へアフターフォローの実施および内容点検を通じて、よりきめ細やかな取組みの浸透に努めてまいりました。また、2022 年 5 月より「障がいをお持ちの方」への対応結果を報告することをルール化し、2023 年度対応件数は 23 件でした。「電話リレーサービス」からの入電ではありませんが、茅ヶ崎市役所障害福祉課手話通訳者の方からの対応結果事例等を社内研修で共有し、適切な障がい者対応を行っています。

【（損保）80歳以上の高齢者および障がいのあるお客さまへの対応記録点検実績】

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
高齢者・障がい者対応件数	1,027件	1,045件	1,110件	1,280件

*1 上記対応記録点検実績の内、2023年度障がいのあるお客さまへの対応記録件数は23件

【（生保・個人）70歳以上の高齢者および障がいのあるお客さまへのアフターフォロー-実施内容点検実績】

	2021年度	2022年度	2023年度
高齢者・障がい者対応件数	58件	50件	49件

5. 「お客さまの声」の収集と活用

お客さまからの「苦情」「ご意見・ご要望」「お褒めの言葉」は、すべて社内報告書に発生原因および再発防止策を記載し、コンプライアンス研修で全募集人に対し共有を行っています。再発防止策の一貫として13件の業務改善取組み実施し、社内会議・研修で確認しています。

また、当社独自の「お客さまアンケート」を今年度は11月満期のお客さまを中心に実施し、421件の回答をいただきました。これらのアンケートと損害保険会社が実施する「お客さまアンケート」から頂戴した声を確認・分析するなど、お客さまの満足度向上に活かしてまいりました。

(1) 弊社独自のお客さまアンケート結果概要

		2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
満期継続案内の時期	丁度よい	89.1%	90.7%	90.2%	90.0%
補償内容・保険料の説明	分かりやすい	92.1%	90.8%	88.0%	91.5%
付帯サービスの説明	分かりやすい	89.3%	89.7%	89.4%	89.5%
お客さま満足度	満足	94.0%	91.7%	90.9%	92.6%
弊社推奨度	紹介したい	75.0%	77.7%	75.6%	76.0%

*1 2023年度アンケート実施時期：2023年9月～11月

*2 対象者：11月満期のお客さまを中心に、新規・更改、個人・法人を問わずに実施

*3 アンケート回答件数：421件（損保391件・生保30件）

*4 「補償内容・保険料の説明」「付帯サービスの説明」の「分かりやすい」には「概ね分かりやすかった」を含む

*5 「お客さま満足度」「当社推奨度」の「満足」には「ほぼ満足」を、「紹介したい」には「どちらかといえば」を含む

*6 質問内容・回答方法は、お客さまの率直なご意見を汲み取るため2022年度よりアンケート直送方式を併用

(2) 損害保険会社による「お客さまアンケート」の結果概要

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
あいおいニッセイ同和	198件	174件	134件	152件
損保ジャパン	92件	102件	63件	55件
東京海上日動	321件	275件	258件	190件
三井住友海上	63件	78件	92件	63件
合計	674件	629件	547件	460件

前年度対比(±) +174件 -45件 -82件 -169件

あいおいニッセイ同和社代理店満足度（満足+どちらかといえば満足）は94.7%、代理店推奨度（本人に紹介したい+どちらかといえば紹介したい）は90.9%。東京海上日動社は肯定的評価91.6%。

(3) 「お客さまの声（苦情）」受付件数

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
弊社が受付けた苦情件数	20件	19件	22件	42件
保険会社が受付けた当社への苦情	8件	1件	3件	1件

(4) 「お客さまの声」を反映した業務の改善取組み事例

事例1		
(1)	お客さまの声	事業譲渡による契約終了のお申し出があったお客さまから、他契約の解約手続きがされていないとお申し出いただく。
(2)	お客さまにふさわしいサービスの提供	お客さまの保有契約状況を正確に把握し、保険のプロとして適切な提案・手続きを実践すること。
(3)	改善内容	異動・解約受付時の他契約確認について、システムおよび確認ルールの変更対応を行い、手続き漏れのない態勢構築を行いました。

基本指針

- (朋栄は) : 「リスクコンサルティング力」「サービス対応力」を兼ね備え、お客さまのベストパートナーとして選ばれる会社を目指します
- (朋栄は) : 全ての役職員が高い倫理観、責任感を持ち、コンプライアンスを確実に実践します
- (社員に対して) : 社員が誇りを持って生きいきと働ける会社を目指します

【取組状況】

6. コンサルティング活動の実践

今年度のリスク分析提案件数・証券診断分析実施件数は損害保険が昨年度より減少しました。また、お客さまの意向に最も適した商品を迅速に提供するために、弊社が推奨する保険会社および推奨する理由について直近の販売実績を検証し、4月・10月の年2回の見直しを行っています。当社の推奨方針については、「損害保険（または生命保険）商品のご案内にあたって」に反映しています。

【リスク分析提案件数・証券診断分析件数】

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
リスク分析・証券診断分析実施件数	151件	133件	150件	139件

* お客さまから保険証券分析の依頼を受け、お客さまへのヒアリング等によりニーズの確認をおこない、ニーズに即した保険提案を実施した件数

7. 資格取得の推進ならびに研修の実施

今年度も、年度始めより計画的な取得促進策を立てたことを社内に開示するとともに、合格者を都度表彰した結果、損保大学課程・生保応用課程ともに取得率が増加しました。引き続き取得率アップに向けた取組みを強化してまいります。

【資格取得率】

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
損害保険大学課程取得率	23.3%	18.6%	24.7%	30.0%
生命保険専門課程取得率	64.3%	32.1%	38.3%	39.1%

* 2021年度より、対象者を保険会社出向者・派遣社員・社外取締役を除く役職員に変更

8. ご契約の適切な管理

当社は、社会情勢の変化を踏まえ、お客さまにとって必要な補償（保障）やサービスをタイムリーに提供していくため、保険会社と毎月定例の連絡会やミーティングを開催するとともに、大幅な商品改定が実施された場合は、保険会社社員を講師に招き知識の習得に努めてまいりました。

また、代理店の責務であるご契約の適切な管理については、満期を迎える契約に対する募集のプロセス管理、満期時に不継続となったお客さまの意向記録、契約期間中のお客さまからの申し出（変更や解約）内容の管理等を当社独自の顧客管理システムにより管理してまいりました。その運用の実効性を高めるため、部門責任者による月次点検および管理部門による検証などを通じて、手続き放置を発生させない管理を継続的に実施してまいりました。

9. 保険事故対応力の向上

当社は、事故受付の専門スタッフ4名を配備し、事故発生時の初期対応から保険金支払いまでの援助を「迅速」かつ「丁寧」に行う態勢を整備してまいりました。具体的には、事故報告の受付から支払いに至るまでのプロセスを当社独自の顧客管理システムにより管理してまいりました。また、募集人に対しては、激甚化する台風災害に備え7月には風害・水害、1月には地震の事故実務研修を部署別に開催し、社員のサービス対応力の向上を図ってまいりました。

【事故対応力向上研修実施状況】

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
事故対応力向上研修	5回	6回	5回	14回

10. 利益相反の適切な管理～お客さま利益の確保とお客さまの意向と実情に応じた商品の販売

当社は、お客さまの利益を不当に害することのないよう、お客さまの意向を的確に把握したうえで、当社比較・推奨販売方針に則り、適切に販売してまいりました。「比較・推奨販売方針」以外の当社利益のみを目的とした販売は行っていません。その取組状況については、部門責任者による「比較説明・推奨販売記録」の全件点検および管理部門によるサンプリング調査を通じて、実効性の確保に努め、お客さま利益の追及を図っております。

また、当社は、投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いは行っていません。

(取組状況は「1. 意向把握および比較・推奨販売方針の遵守」と同じです。)

11. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等の確保

今年度は、各種資格取得に係る自己啓発奨励金支給制度の奨励資格および対象社員の拡充を行いました。奨励金支給件数は減少しました。次年度は制度の活用促進に向けた取組みを強化し、社員の自己研鑽やスキルアップを進めてまいります。

また、毎週の朝会コンプライアンス研修では身近なテーマを題材としたコンプライアンス研修を実施し、顧客本位の業務運営に対する理解を深め体制整備の社員定着に取り組んでおります。

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
自己啓発奨励金支給件数	2件	0件	11件	5件

以上