

# 顧客本位の業務運営

2024年 9月30日

 bestpartner

## 原則 2

# お客さまへ常に最善のサービスを提供します

- 当社は、常にお客さまのことを考え最良のサービスを提供する組織的販売体制を整備します。
- 当社はお客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務をとらえ直すことで事業活動の品質向上に活かしてまいります。

### 取組計画 K P I の設定 (原則 2 注)

- ①お客さま取引履歴、募集手続きはすべて情報システムに記録し、お客さま対応、募集進捗情報の全件記録と共有による、いつ、だれでも、顧客対応できる体制を整備します。また、これらの記録に基づき、募集手続きのモニタリング検証、データ集約、分析に利用します。
- ②苦情、意見要望、ご相談、おほめ等のあらゆるお客さまの声の受け付けと報告、及び、それらを起点とする改善活動を徹底して展開します。
- ③お客さまの声の収集や、これに基づく改善活動を積極的に推進し、内容やデータをホームページで公表します・・・**KPI (1)**
- ④これらの活動に取り組むため、当社では、国際規格であるISO9001の認証を、平成16年から取得しており、PDCAサイクルに基づくお客さま対応管理態勢の継続的な改善向上を図ってきました。

## 原則3 推奨方針に基づく保険募集とその検証の徹底

- 当社は、当該商品の提供保険会社から、委託手数料等の支払を受けておりますが、販売に際しては、当社や特定の保険会社の利益を優先する事なく、あくまでお客様の利益を最優先に最適な保険商品をご案内します。
- 当社は、お客様のニーズに基づき最適な保険商品をご案内する方針に基づく保険募集とその検証を徹底して行います（販売する保険商品の最新の特徴に基づく商品選定推奨フローの最適化・標準化とその検証の徹底）

### 取組計画 K P I の設定 （原則3 注）

- ①販売する保険商品の特徴に基づく商品選定推奨フローの標準化と検証の徹底します。
- ②募集手続きはすべて情報システムに記録し、これらの記録を検証することで、募集を適切に行っているかモニタリングを徹底します。
- ③これらの記録を集約、分析するとともに、最新の取扱い保険商品の内容の検討も随時行い、商品選定推奨フローを定期的に見直するとともに、これに基づき全社員が一定のスキルによるお客さまの意向に沿った商品を 提供する体制を作ります。

## 原則 4 契約に関する費用のご説明

当社は、市場リスクを有する商品の契約に伴いお客さまに負担いただく手数料その他の費用については、保険会社の見解及び「**契約締結前交付文書**」に基づき説明をいたします。

なし

## 原則5 重要な情報のわかりやすい提供

- 当社は重要な情報のわかりやすい提供に努めます。
- お客さまの様々なリスクをとらえ、関連する情報を的確かつ豊富に提供します。これにより、お客さまが自らのリスクに気づき、**真のニーズ及びご意向に基づく適切な保険を締結していただくように努めます。**

### 取組計画 K P I の設定 (原則 注2 非該当)

①投資リスクのある保険に関しては、基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件について契約締結前交付文書を提示して説明します。（注1）・・・KPI (2)

②募集にあたっては「推奨方針」と「商品選定推奨フロー」に基づき、損保・生保を問わず全商品について、お客さまのニーズ及び意向を踏まえ当社が選定した理由を説明します。（注1）・・・KPI (2)

③情報提供ツールを創意工夫して作成し、お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス情報提供を、商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、分かりやすく行ないます。（注3）（注4）

④事業分野における、自動車、火災以外の損保分野のニューリスクに対応する保険種目の提供を行います（注5）・・・KPI (3) ②

KPI (4) ②

### 注2 非該当

当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。

## 原則 6 お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の加入の目的に照らして適当と認められる商品の勧誘を行います。  
保険契約をお奨めするにあたっては、妥当な保険金額、給付金額、お客様の資力・財産その他の属性を勘案し、社内規程に則した運営管理を行います。（基本勧誘方針 2. 適合性の原則）

### 取組計画 K P I の設定 （原則 注2 非該当）

情報提供ツールを創意工夫して作成し、以下の手段で様々な情報提供の場面をすることにより適切な勧誘をいたします。

- ①高齢者対応の徹底（自主ルール）・・・・・・・・（注4）・・・・・・・・ K P I（3）①
- ②お客様の将来設計、事業経営に資するさまざまな情報の提供（注1）・・・ K P I（3）③
- ③保険会社が想定した、販売対象として想定する顧客属性に沿った募集（注3）
- ④セミナーの実施・・・・・・・・・・・・・・・・（注5）・・・ K P I（3）④
- ⑤リテール分野における、継続手続き時の不足補償へのコンサルティング提案と成約（注1）・ K P I（4）①

#### 注2 非該当

当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。

## 原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組みなど

当社は、社員相互のコミュニケーションを強化し、常にお客さまのことを考え最良のサービスを提供する組織的販売体制へ向けた、社員の積極的な参加意識を築きます。

### 取組計画 K P I の設定 (注)

- ①情報システムの有効な活用による情報共有
- ②お客さま取引履歴、募集手続き記録による組織的販売体制の構築（いつ、だれでも、お客さま対応できる体制の整備）
- ③研修体制（意向把握、情報提供、比較推奨販売の訓練 ロープレの実施）・・・・・・ **K P I (5) ①**
- ④アンケートの積極回収と評価コメント収集による従業員への動機付け・・・・・・ **K P I (5) ②**

# KPI一覧表のページ 当社の昨年度の取組成果です。

**\*なお、今後は、毎年6月に前年度の取組成果を公表いたします。**

# 取組計画詳細 KPI一覧表

(1)お客様の声の収集や、これに基づく改善活動を積極的に推進し内容やデータをホームページで公表します。

KPI

(2)推奨方針と商品選定推奨フローに基づく保険募集とその検証を徹底します

年 1回

(3)重要な情報のわかりやすい提供に努めます

① 高齢者対応の徹底。(自主ルール)

- a)更改手続き全件(70歳以上の契約者)に対して親族の同席を求め、不可能な場合は親族情報入手を入手(100%)する
- b)70歳以上の募集では、対象の全件について必ず本人の理解力などの確認を行い、その判断結果を含めて内容を記録する
- c)高齢契約の名義変更(70歳以下の親族)を積極的に取り組む
- d)成年後見人制度の利用検討=成年後見人制度受任事業者である法人と連携を取り、万が一自分での物事を判断する事が難しく親族のサポートが受けられない方が保険の各種手続きが出来ず困らない為に事業者を紹介する

100%

100%

② 事業分野における様々なリスク対策に関する情報を積極的に提案します

③ お客様の将来設計、事業運営に資するさまざまな情報の提供

- a)事業者向け経営レポートの定期提供

年間100事業所

④ セミナーの実施【キッズマネースクール・マネセミナー】

年間 5回

(4) お客さまにふさわしいサービスの提供

① リテール分野における、継続手続き時の不足補償へのコンサルティング提案と成約を目指します

最も多い顧客対応件数を誇る更改契約(損害保険)について、既契約の部分で補償が不足していると思われるものに事故例も含めた情報提供を行い、より顧客にとって充足した契約となるようコンサルティングを実行します。  
特に、現在の満期契約は長期化されているものが多く、顧客の意向が変化していないかを確認する作業は必要であり、また、実際に前回の契約時の意向を顧客自身が忘れていた事もあり、更改手続き時の確認の重要性を浮き彫りにしています。

次の補償特約を説明し成約した件数割合

- 人身傷害増額
- 補償範囲拡大
- 車両追加
- 保険金額アップ
- 新代車費用特約
- 弁護士 個賠
- 地震保険追加
- 保険金額アップ
- 補償範囲の拡大
- 家財、設備など動産契約の追加
- 免責金額の削減

30%

② 事業分野における、自動車、火災以外のニューリスクに対応する保険種目の提供に努めます。

四半期ごと純新規2,000千円

(5) 従業員に対する適切な動機付けの枠組みなど

- ① 研修体制 (意向把握、情報提供、比較推奨販売の訓練 ロープレの実施)
- ② アンケートの積極回収と評価コメント収集による従業員の動機付け

目標項目	目標KPI	前年度数値
募集管理募集人NPSポイントの向上	前年度からのポイントUP	28.4pt
事故対応NPSポイント向上	前年度からのポイントUP	自動車59.4pt 火災55.8pt

**(1)お客様の声の収集や、これに基づく改善活動を積極的に推進し内容やデータをホームページで公表します。**

2023年度（4月～3月）お客様の声、クレーム受付一覧表

	1.社内連絡の手落ち	2.説明、確認不足	3.引受可否条件の不満	4.依頼事項放置不連絡	5.事務手続きミス	6.保険会社対応	8.社員の態度力量	11遅い、遅延	12その他	お客様の声総数
eアフター管理		1			2		3		1	7
b事故						1			0	1
a契約交渉		2				1	1		1	5
c満期管理		1					1		1	3
fその他		1							6	7
<b>集計値</b>	<b>1</b>	<b>11</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>23</b>

区分	お客様の声数	原因分類項目			
苦情	12	1	社内連絡の手落ち	7	営業時間
お褒め	8	2	説明、確認不足	8	社員の態度対応力量
その他	2	3	説明勘違い	9	引受拒否、条件の不満
意見要望	1	4	依頼事項放置、不連絡	10	商品内容
相談	0	5	事務手続きのミス	11	遅い、遅延
集計値	23	6	保険会社対応	12	その他

**ア) 類型（どのような場面で苦情が発生するか）**

アフター管理/契約交渉時の場面で問題が起こる割合（12件）が多く、逆に事故に関する声クレームが減少してきています。その他の件数が7件と最多だが、これは店舗の環境作りに時間とお金をかけて、居心地の良い空間づくりに数年間取り組んで来たことによるお褒めの言葉が多くありました。。契約交渉時のクレームでは保険会社の新システム導入による使いずらさが原因で、システムの運用間もない5月にうまく更改手続きが完了出来ていなかった案件が発生しました。特に対面ナビでの手続きには煩雑で見慣れないシステムをお客様の目の前で操作する事へのハードルがあり、まずはトライアルで各自トレーニングするなどの対策を講じました。

**イ) 原因分類（どのようなことが原因で発生しているか）**

前年度に引き続き今年度は「2説明確認不足」でのお声が最も多く（11件）、続いて社員の力量によるクレームが多い。また団体契約において、脱退後の取り扱い時のクレームなどは事前に団体契約特有の説明事項を把握し、特別な保険である点、特有の注意事項がある点を重々承知した上で新規契約、更改手続きに望む。また社員の力量については、話し声や担当者の力量によるものがあり、今後のスキルマップのポイントによる資質向上が肝となります。店舗の環境に力を入れたことでお褒めの言葉も数件頂き、今後の励みとなるまた来店率UPによる効果も期待されます。

## 2023年度（4～3月）お客様の声、クレームより発生した改善策 ※効果の確認が完了したもの

改善する事象	改善策	活用ツール、変更する手順やフロー
<p>■地震保険の集金をしていたが、営業・事務・精算・満期消込の中で連携が取れておらず、営業担当者よりお客様に集金のお願いをしてしまった。（事務の方にお支払いしていますとのこと）</p>	<p>案内文作成→営業に郵送案内かれ電話案内か確認しお客様に案内、控えを会計担当者に渡し満期一覧入力し振り込みがないか毎日確認→振込があれば領収書作成し精算消込し込み、集金の場合はお金と収支明細と案内控えを一緒に精算することで会計が把握できる。未集金の場合は、サイボウズ・ワイズでも確認してから伝える</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内業務ルールの変更</li> </ul>
<p>■これまでフリート契約更改時の車両台数確認の際に、解約が必要な車両（廃車・譲渡）が散見され、本来であれば必要のない保険料が発生しており、契約者からの通知義務の原則はありながらも契約者にとっては不利益が発生していた為改善を致します。</p>	<p>期間内でのフリート契約者への車両台数確認のサービスを導入致します。満期を迎えるまでに（期の中頃）車両一覧表を作成しご契約者様にご確認をお願いします。増減車の手続きが必要であれば即日対応し、余計な保険料が発生しないようにサポートを致します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サイボウズアプリで管理担当者も決める</li> </ul>
<p>■生命保険の早期失効解約が発生。契約後に退職、通院が重なってしまい収入が不安定になり失効。早期失効解約に対するアンダーライティングが不十分で、判断するための「基準が社内で整備されていない。事前のヒアリングで保険が継続出来る状態かの判断が出来ていない為改善をします。</p>	<p>早期失効しない為には⇒顧客の背景をしっかりと把握（1次選択）、以前策定した新規契約のアンダーライティングの見直し、引受のマニュアル順守を強化し社内意識の統一を図りました。新設した引き受け基準及びマニュアルの変更</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き受け基準及びマニュアルの変更</li> </ul>
<p>■新規手続きの際、ネット口振にて口座取付けし手続き完了。1ヶ月後にお客様から口座の登録がスムーズにいかず、まだできていない旨の申告あり。初回保険料に登録が間に合わず、始期付けの訂正手続きで改めて登録致しました。</p>	<p>後追い管理不足による不備。・ネット口振の登録期日を手続きご案内日から1週間と定め、社内で統一する手続き時にうまく操作できなかった場合はすぐに連絡いただくようお客様に伝える。 週1のBOミーティング（金曜開催）でネット口振システムの発行・登録状況を確認する。→発行期間を絞り込み登録状況を確認する。期限が切れていて尚且つ未登録の分については担当者に声掛けをする</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業点検チェック</li> </ul>
<p>■令和6年秋ごろを予定に郵送代の値上がりが決定。（はがき：63円→85円、普通郵便：84円→110円）また当社の印刷代も増加傾向にある。条件に該当する更改案件（非対面募集）と異動案件についてのお客様控え送付を節減することにより、経費削減と事務員の事務作業軽減に繋がるため、提案いたします。（社内の声・サステナビリティ）</p>	<p>保険会社によるお客様送付のルールについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安心更新サポートが付帯なし</li> <li>・本部計上手続き分については送付必須。（重要事項説明書をお渡ししないといけないという観点から）それに該当しない</li> <li>・安心更新サポート付帯あり・ダイレクト計上分（代理店で計上が済む契約）についてはお客様控えの作成及び送付は不要であるが、お客様からの要望があればお渡しする。上記保険会社のルールにのっとり更改案件（非対面募集）と異動案件についてのお客様控え送付を節減を実施したいと思います</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ルール適用</li> </ul>

## (2) 推奨方針に基づく保険募集とその検証の徹底

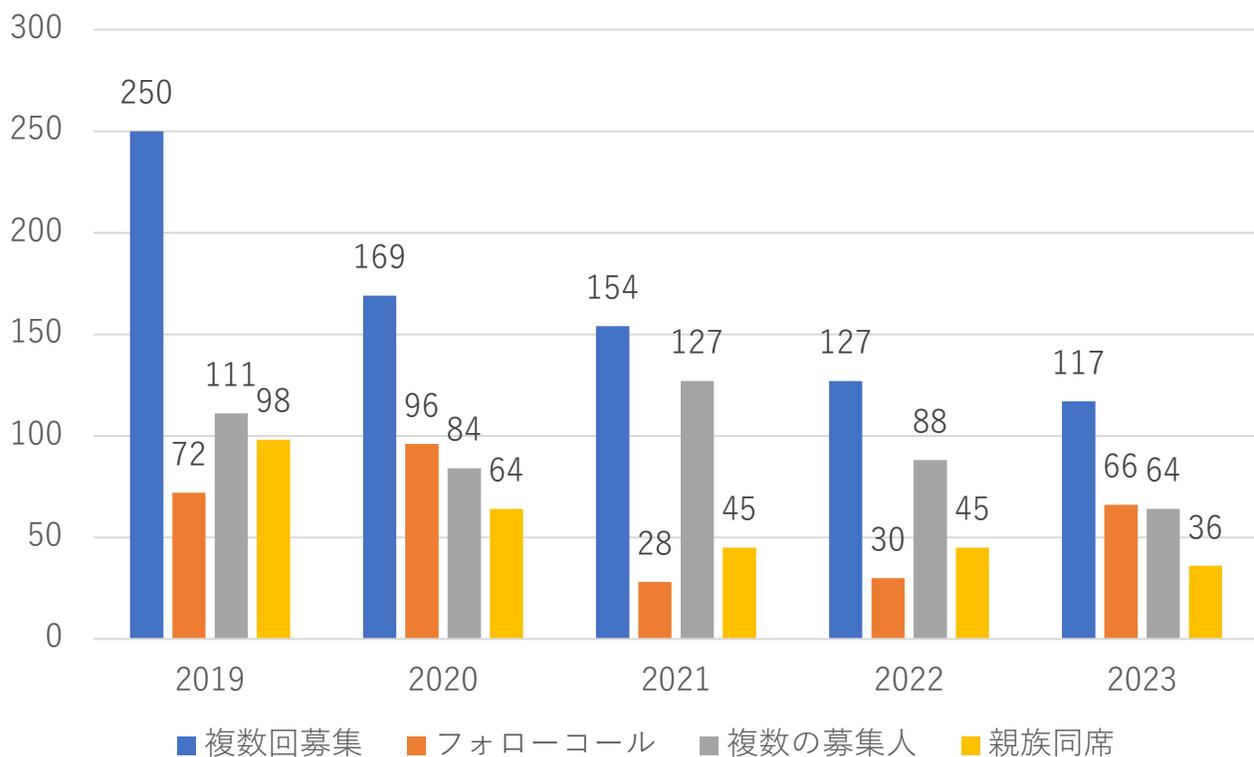
下記、推奨方針以外を選択された案件の一覧表ですが、201件中9件が推奨方針以外を選択している。理由は、お客様の希望（親と保険会社を合わせたい、保障や付帯サービスよりも保険料）や、体況（告知）による保険会社の引き受け基準によりやむなく方針以外を選択したなどもある。また、長期的なコンバージョンも見据えた選択をされたお客様がおり、これも推奨方針以外を選択する理由として見て取れます。今後も変化していく商品がある限る推奨方針の商品選定理由を明確する必要があると判断しております。

日付	推奨方針以外での契約（以下其の選定理由を交渉経緯記録より抜粋）	承認のポイント
R5.11.20	付帯サービスの優位性から推奨方針以外の収入保障保険を選択	健康診断未実施であったため、健診結果次第では推奨商品であるHLの方が保険料が高くなる可能性もあった為承認しました。
R5.12.25	契約者の要望により推奨方針以外でがん保険に加入（こどもの保険）	本人様(親)と同様のプランをご希望であった為上記HLプランでの意向。よって承認しました。
R6.3.18	商談の結果、契が求める商品の形が推奨方針以外のものに合致したため推奨方針以外を選択（変額保険）	変額保険かつ終身タイプ希望のため、推奨方針以外のひまわり生命の変額保険を選択しているため承認しました。
R6.5.23	商談の結果、契が求める商品の形が推奨方針以外でのものに合致したため推奨方針以外を選択（円建養老保険）	被保険者の加入年齢から今回は円建養老保険の方がメリットがあると判断したため承認しました。
R6.7.29	保険料の安さを優先し推奨方針以外を選択	法人契約であり、契の意向が保険料の安さであった為推奨方針以外での契約を承認しました。
R5.12.29	体況の状態により推奨方針の商品が謝絶、よって引受可能な保険会社商品を選択（あいおい）	体況上の理由により推奨方針以外を選択しており承認しました。
R6.9.13	体況の状態により推奨方針の商品が謝絶、よって引受可能な保険会社商品を選択（ひまわり生命）	体況上の理由により推奨方針以外を選択しており承認しました。

### (3) 重要な情報のわかりやすい提供に努めます。

#### ・高齢者募集対応

高齢者募集対応方法グラフ



1. 今まで同様に、募集時点で70歳以上、または高齢者募集ルールを適用する条件にあてはまる契約者には親族情報入手を必須としており、その点をバックオフィスが全て点検し計上する体制を維持しております。
2. 募集方法のそれぞれの割合は左記の通りで、フォローコールの使用が増えました。
3. 高齢者募集から子供などへの名義変更手続きは1件ありました。、高齢者契約にあたる件数は一定程度に留められています。名義変更の際は親族の本人確認など通常の新規募集と同じ様に行っております。生命保険の相続財産とみなされる契約の解約手続きは発生していませんが、保険会社のルールを遵守し進めて参ります。
4. 成年後見人受任事業者の利用は今年度はございません。

### ③お客様の将来設計、事業運営に資するさまざまな情報の提供

a)事業者向け経営レポートの定期提供 = 2019年の9月にメール配信システム運用開始

事業経営に資する情報経営レポート『ベスパ経営レポート』

現在の登録事業所 ・ 31事業所⇒57事業所⇒78事業所 (2023. 3. 31)

### ④セミナーの実施 (キッズマナースクール)

地元小学校へのセミナー開催 = 年間1回 (4~3月)

マーケティング部門

キッズマナースクール

経営計画



前期：4回開催 (内1回が依頼を受け小学校での出張キッズ)

今期：5回開催と、新コンテンツを1つ増やし開催する

親御様からも、お喜びの声を沢山いただき、参加者の方が後日来店、生命保険の契約に繋がった実績もあります

「売らずに売れる保険代理店」ビジョン実現の大きな要となっております



コンプライアンスの本質とは？

## 不祥事対策が守られなかった理由

◆◆◆ シリーズ「企業事例から考えるリスクマネジメント」 ◆◆◆

経営者の皆様と“個性的な経営”を考えるために！

### 《《《《《 目次 《《《《》》》》》》

- 【1】企業が力を入れるコンプライアンス
- 【2】三菱自動車の不祥事
- 【3】A社、200億円の損失
- 【4】損失開示を決断した理由
- 【5】コンプライアンスに対する根本姿勢



### 【本レポートの趣旨】

私どもが保険の営業活動を通じて、多くの経営者とお会いし、直接的に感じたり、学んだりのテーマを“レポート”という形でご提供しています。保険とはかかわりの薄い内容のものもありますが、情報化時代の経営戦略に少しでもお役立ていただければ幸いです。ぜひご一読賜りますようお願い申し上げます。

株式会社ベストパートナー

## 4) お客さまにふさわしいサービスの提供（2023年度10~9月）

①更改契約について既存の契約内容の確認と、コンサルティング更改にて過不足補償に対しての情報提供を数値目標とします（KPI）

目標数値 = 全更改件数の30% 結果 = 更改件数2087件 実施件数（自動車・火災新種その他）462件 実施割合22.1%

### ■コンサルティング更改の結果※一部抜粋（2023）

#### ① 自動車保険

人身傷害無制限 = 139件⇒83件、特約追加 = 137件⇒191件 補償範囲の拡大 = 46件⇒21件、保険金額増額 = 8件⇒4件、車両補償UP = 10件⇒10件 その他コンサル = 15件

#### ② 火災新種保険

地震補償 = 13件⇒3件、保険金額増額 = 40件⇒23件、補償範囲拡大 = 19件⇒15件、特約追加 = 48件⇒87件、家財什器追加 = 3件⇒5件 免責の削減 = 5件

全体的な件数が減少したが特に特約追加のコンサルティング更改が大幅にUPした。新たな特約や、弁護士費用の新種商品への実装など提案しやすい商品改定であり、フロントオフィスも接客的にこの特約追加を行っている。火災新種保険分野でも総じて件数がダウンし、特に地域の懸案事項である地震危険の備えを如何にアピールするかが重要。火災新種商品では不足補償における被害額は高額にのぼる可能性が高いので、賠償1億からの増額などの保険金額の見直しや、物・休業・工事・賠償などそもそも補償がカバーされていないものについては必ず付保の推奨と、付保しない場合のデメリットに関して事例を交えて説明する事が大事である。コンサルティング更改が顧客の将来の大きな損害を未然に防ぐという事を募集人が認識をし、目標達成に向けて息を吸うようにコンサルティング更改が出来る募集文化を社内に根付かせるよう徹底を図ります。

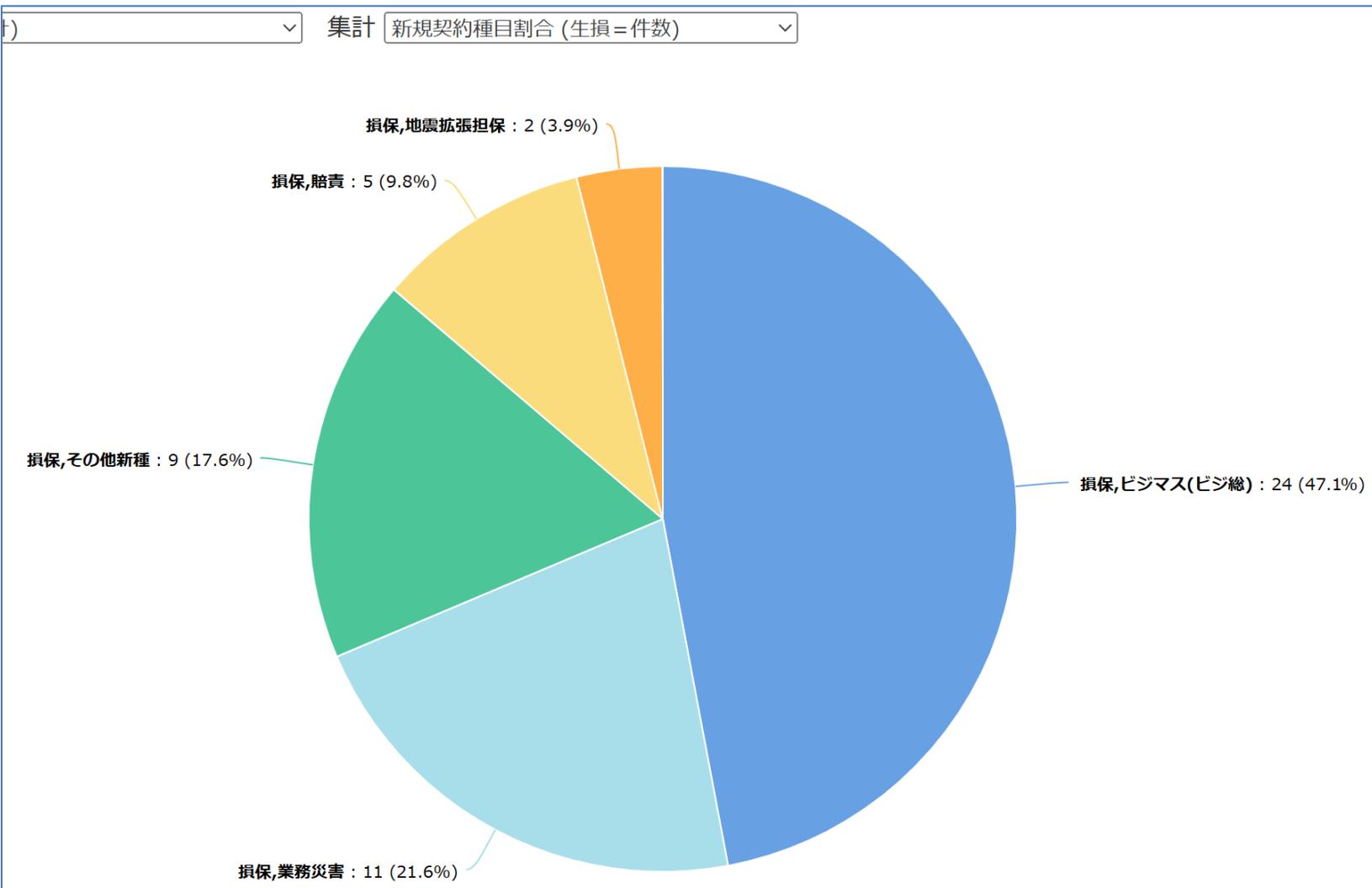
事業分野における、自動車、火災以外のニューリスクに対応する保険種目の提供に努めます。

・新種分野の4半期ごとの目標は2,500千円 結果=四半期ごと1,305千円（達成）

■ 新種新規契約実績 = 5,220千円（目標10,000千円） ×

新規契約件数 = 51件（-8件）

■ 新規保険料で5,220千円と目標が未達成でした。新種契約の大型案件がなく、新規白地開拓の必要性が次年度の課題です。商品構成はビジネスマスター（ビジネス総合）が最多で保険料は7割を占めます。要因としては保険商品の構成が、賠償・休業・物損害・工事物など包括的な商品であり、その他特約についても幅広く、今後はメディカルマスター特約や取引信用保険の特約もあるとのことなので、拡販に向けた取り組みを実行致します。サイバー保険など新種によるドアノックにて新規企業開拓をするような行動と、他業種連携による企業開拓も行うよう次年度以降の取り組みと致します。



## (5) 従業員に対する適切な動機付けの枠組みなど

お客様評価コメント一部抜粋（下記に掲載）

項目	アンケート件数	NPS	前年比
契約募集管理	77件	32.5pt	+2.4pt
自動車事故対応	25件	48.0pt	+37.5pt
火災新種事故	59件	70.6pt	+6.8pt

### ※ネットプロモータースコア

「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨の質問に、0～10点の11段階でお客様に回答していただき、「推奨者割合（10～9点をつけた人の割合）」から「批判者割合（6～0点をつけた人の割合）」を差し引いた数値でお客様ロイヤリティを図るための指標の一つです。

※ネットプロモータースコア = 「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨の質問に、0～10点の11段階でお客様に回答していただき、「推奨者割合（10～9点をつけた人の割合）」から「批判者割合（6～0点をつけた人の割合）」を差し引いた数値でお客様ロイヤリティを図るための指標の一つです。

項目	ご意見（アンケート）
契約募集管理	担当者が代わってまだ新しい人に慣れてないので
契約募集管理	満期案内が早く担当者が丁寧に説明してくれて気持ち良く契約が出来ました。
契約募集管理	事務所の雰囲気も良く、親切に詳しく説明していただき安心して契約できました
事故対応	車両故障によるロードサービスを受けたが、代車のレンタカー手配など速やかにして頂き、とても助かりました。
事故対応	保険金請求に係る書類等の説明が分かりやすく、保険金支払までの日数が速くて良かった。
事故対応	遠方にいたため書類等、良きように手配して下さり助かりました。対応も早く、安心しました。大工さんに連絡して、こちらも早い対応して下さり、感謝でした。ありがとうございました。