

お客様本位の業務運営に関する方針に対する取組結果とKPI公表

株式会社サンドアーズ（以下、「当社」）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、当方針）の策定に合わせて、当方針の2021年度（2021年1月～2021年12月）における取組結果と進捗状況を図る経営指針（KPI）を公表いたします。

当社は、お客さま本位の業務運営に関する方針に基づき、長期的な視野を持ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と地元広島への地域貢献意識を持ち全業務運営において、お客さま本位の業務運営を浸透・定着化させてまいります。

1. 2021年度の主な取組内容

方針1. 商品やサービス内容など重要な情報の分かりやすい説明

《取組内容》

- ・特定保険商品の提案に関しては、商品内容のみならず金融市場を取り巻く情報やお客さまの投資経験、知識などを総合的にヒアリングし、意向把握記録と併用して特定保険商品専用の対応記録へ説明内容や説明時間など詳細を記録。
- ・高齢のお客さまへのご対応時には社内規定で定められた適切な対応をするとともに意向把握記録と併用して、配慮が必要なお客さま専用の対応記録へ説明内容や同席者など詳細を記録。
- ・お客さまが負担する手数料やその他の費用詳細に関し、契約概要と重要事項説明書に記載のある項目について分かりやすく説明を行う。
- ・上記取組が社員で統一して行えるよう、月に1回のセルフチェックシートの実施と定期的なコンプライアンス研修を行っている。

方針2. お客さまの経験、ご意向に沿ったご提案

《取組内容》

- ・お客さまのご意向を適切に把握するため、保険提案前にライフプランの作成を推奨することを必ずお客さまへお伝えしている。
- ・ライフプラン作成を断られた場合にもまずは保険の考え方やお客さまを取り巻く環境の変化や医療技術の変化などを保険提案前に必ずお伝えする。
- ・上記取組が社内で統一して行えるよう、毎週月初営業会議などで情報共有を行い、若手社員に関しては別途新人・若手募集人研修を実施。

方針3. ご契約後のアフターフォローに関する取組み

《取組内容》

- ・既契約のお客さまに対しては、年4回のニュースレターでの情報提供、公式LINEやHPでのお役立ち情報の発信を随時行っている。
- ・定期的に金融市場を取り巻く最新情報や保険に関する最新情報の提供の場として、定期的にマネーセミナーや保険見直しセミナーなどを開催。
- ・保全活動を円滑に行うため、毎月2回以上クランクによる保険収納、保全収納状況のチェックを行うことでお問い合わせや手続きの進捗を迅速かつ丁寧に管理しています。

方針4. お客さまの声の収集・業務運営に活かす取組

《取組内容》

- ・既契約のお客さまへ定期的なアンケートを募集人からご案内し、活きたお客さまの声を収集。満足度などの分析結果に関しては下記KPIにて記載。
- ・お客さまの声は社内朝礼などで共有し、更なるサービス向上の為活用している。

方針5. プロフェッショナルとして高いサービス提供実現のため社員教育に係る取組

《取組内容》

- ・質の高いサービス提供のため、定期的な営業推進、最新情報収集の研修を実施。
- ・外部研修にも積極的に参加し、翌週の朝礼などで情報を共有。常に最新の情報を社内全体で取得できる体制づくりに努めている。
- ・研修受講状況は下記KPIにて記載。

2. 経営指標 (KPI※) 結果公表

※KPI…KEY PERFORMANCE INDICATOR (重要業績評価指標)

1. お客さまの声総合件数

お客さまから寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を真摯に受け止め、社内でも共有し経営に活かすべく「お客さまの声」を収集、分析をしております。保険商品のご契約者のみならず当社が提供する資産形成コンサルティングや経営リスクコンサルティングなど各種ファイナンシャルプランニングのサービスを受けられたお客さま皆様のお声を収集、分析することでファイナンシャルプランナーとしてより質の高いサービス提供に努めます。

2021 年度も多くのお客さまの声を頂くことが出来ました。引き続きお客さまにご満足いただけるよう、また、更なるお客さまからのご意見・ご要望を頂戴できますよう社内スタッフ一同邁進してまいります。

2021 年度お客さまの声総件数 31 件

※対象期間 2021 年 1 月～2021 年 12 月

※2020 年度お客さまの声総件数 19 件 (対象期間 2020 年 1 月～2020 年 12 月)

2. 顧客総合満足度

保険募集のみならずファイナンシャルプランナーとしてより質の高いサービス提供を実現するため、総合的な満足度に関するお客さまアンケートを実施してまいります。
結果は社内で共有し、今後の業務運営並びに更なるサービス向上を行うため活用してまいります。

2021 年度顧客総合満足度 92.85%

※対象期間 2021 年 1 月～2021 年 12 月

※対象アンケート 31 件中有効回答 28 件

※5 段階アンケートでの 4 点、5 点の回答数を分子、回収件数を分母として算出した数値

3. 生命保険早期失効・消滅率

当社では、ご加入いただく商品が真にご意向に沿ったものとなるよう、ご意向に関するヒアリングの徹底やお客さまのライフプラン作成後のご提案遂行を強化しております。特に生命保険は超長期契約が基本となるため、ご加入いただいたご契約については、その活動の結果として、ご加入後も契約継続の意向が強くなるものと考えています。

2021 年度生命保険早期失効・消滅率 2.63%

※早期失効・消滅契約とは生命保険契約日より起算し 14 か月以内に失効・解約となった契約

※2021 年 1 月～12 月の期間中に早期失効・消滅契約発生した件数（4 件）を分子、2021 年 1 月～12 月に募集した新規生命保険契約件数（153 件）を分母として算出した数値

2021 年も引き続き、短期での失効・ご解約に対するご事情のヒアリング、保険料収入管理、失効となった契約の復活勧奨を取り組んでまいりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響によるご解約などにより生命保険契約の早期失効・消滅が発生致しました。今後も、ご加入後も安心して契約を継続していただけるように営業・クラークが連携して継続的なフォローを行ない、早期脱落率の改善に努めてまいります。

4. 損害保険契約（自代理店内）更改率

満期到来した損害保険を再び当社を通じて更改手続きいただく事は丁寧なアフターフォロー等により、お客さまにご満足いただいた結果と考えております。

2021 年度は新型コロナウイルス感染症の影響による飲食店舗の閉店などのご解約等が発生いたしました。日々変化する損害リスクと近年の天災の増加を加味し、お客さまに安心して保障を続けていただけるよう引き続き、質の高い更改案内、保障提案を行ってまいります。

2021 年度損害保険契約（自代理店内）更改率 86.15%

※対象期間 2021 年 1 月～12 月までに満期更改分

5. 年間研修受講数

お客さまに対しファイナンシャルプランナーとして質の高いサービスの提供、有益なご提案を推進するため当社では外部研修を含め、社員へ継続的な研修実施を行っております。

また、お客さま本位のご提案の遂行と社内全体のサービス提供レベルの統一化を図る研修の定期的実施と、保険業法 300 条が定める募集人による禁止行為等法令に定められた適切な募集行為を徹底するためコンプライアンス研修の定期的実施を行い、業務の維持・更なる改善に努めてまいります。

| | 営業推進研修 (ライフプラン・最新情報など) | 保険商品内容・事務研修 | コンプライアンス・意向把握研修 | 総研修受講数 |
|---------|------------------------|-------------|-----------------|--------|
| 年間研修受講数 | 50 | 20 | 33 | 103 |

※対象期間 2021 年 1 月～12 月までの全社員研修受講総数

※対象人数 9 名 (営業・クラーク含む)