

お客さま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2023年度（2023年1月～2023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. 2023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》

- ① 公的保険制度や年金制度をご理解いただいた上で、お客さま自身に合う適切な保険商品・保障内容の選択が出来るように保険提案前にご説明をさせて頂く事や、「社会保障制度勉強会」といった説明機会の設置を行っております。
- ② 外貨建て保険商品や変額保険商品などの特定保険商品に関しては、保険商品内容の説明だけでなく、必ず長期分散投資の重要性や金融市場の情報など判断に必要な情報を適切にお伝えした上で保険提案を行っております。
- ③ ご高齢のお客さまへのご対応時には必ず2回以上のご面談とご家族様の同席をお願いしております。またお客さまがご理解頂けるよう、丁寧な説明と適切な対応を行います。
- ④ 障がいがあるお客さまへのご対応時には「筆談」「電磁的媒体での対応」「電話リレーサービス」など適切な対応を行えるよう会社全体で取り組んでおります。
- ⑤ 上記取組が社内全体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などを行っております。

方針2. お客さまの経験、ご意向に沿ったご提案

《取組内容》

- ① 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しております。お客さまのご要望でライフプランを作成しない場合にも、簡易的な家計診断や社会保障制度の説明会などを行った上で保険のご提案を行っております。
- ② 質の高いコンサルティングを行うため、保険会社提供の研修のみならず、外部研修など積極的に参加し知識のアップデートを社内全体で行っております。

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》

- ① ご契約いただいておりますお客さまへ適切なアフターフォローを行うため、年に1回以上契約内容の確認を行う機会を頂いております。
また、その他年4回発行しているニュースレターでの情報提供、公式LINEアカウントによるお問い合わせ窓口やHPで随時お役立ち情報の発信などの活動を行っております。
- ② 年々変化する金融市場の最新情報をお伝えするため、情報提供の場として、ご契約者様に向けた金融教育セミナーを開催しております。
2023年は、10月13日（金）と12月16日（土）の2回開催し、約70名以上のお客さまにご参加いただきました。今後も定期的に開催する予定です。
- ③ アフターフォローを円滑に行うため、営業担当者だけでなく事務スタッフによる毎月の保険料のお引き落とし実績の確認や、各種お手続き状況のチェックを行うことで、お客さまからの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おります。

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》

- ① 当社に寄せられたお客さまからの「お褒めの言葉」「お問い合わせ」「要望」「苦情」などを日々集約、社内共有を行い日々の業務や経営方針の改善に活かす取組を行っております。
- ② またお客さまからのお声だけでなく、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を提供出来ているのか図るため、お客さまへ定期的に記名式でのアンケートと満足度調査を行っております。
- ③ お客さまのお声並びに頂いたアンケート結果に関しては朝礼などで社員全体で共有し、更なるサービス向上の為活用をしております。

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》

- ① 保険募集人として適切な保険募集を行えるよう、毎月1回、チェックリストによる募集人自身での自己点検や担当部署による内部点検を実施し、お客さまの最善の利益追求への取組状況や適切な募集プロセス実子の有無を確認しております。
- ② 更なる質の高いサービス提供のため、保険会社より提供される定期的な研修受講や、社内での知識共有、更に土業などの他業種からの外部研修なども積極的に受講しております。

2. 経営指標 (KPI※) 結果公表

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

1. お客様の声総件数

お客様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、社内で共有し経営に活かすべく「お客様の声」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住宅購入支援コンサルティング、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様皆様のお声を収集、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。

2023 年度も多くのお客様の声を頂くことが出来ました。引き続きお客様にご満足いただけるよう、また、更なるお客様からのご意見・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。

2023 年度お客様の声総件数 20 件

※対象期間 2023 年 1 月～2023 年 12 月

※2022 年度お客様の声総件数 28 件 (対象期間 2022 年 1 月～2022 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様アンケートを実施しております。

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おります。

2023 年度顧客総合満足度 100%

※対象期間 2023 年 1 月～2023 年 12 月

※対象アンケート 20 件中有効回答 11 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様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。

2023 年度生命保険早期失効・消滅率 1.82%

※当社が定める早期失効・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

※2023 年 1 月～12 月の期間中に早期失効・消滅契約発生した件数 (5 件) を分子、2023 年 1 月～12 月に募集した新規生命保険契約件数 (367 件) を分母として算出した数値

※2022 年度生命保険早期失効・消滅率 1.36%

2023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。今年度は昨年度の早期失効・消滅率（1.36%）比べ0.46%早期失効・消滅率が増加致しました。更なる保険募集時の適切な募集プロセスの実施とお客さまの状況にあった適切な保険提案を行い、ご加入後も安心して契約を継続して頂けるよう営業・クラークが連携してまいります。

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。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。

2023年度損害保険契約（自代理店内）更改率 89.63%

※対象期間 2023年1月～12月までに満期更改分

※2021年度損害保険契約（自代理店内）更改率 86.15%

※2022年度損害保険契約（自代理店内）更改率 77.94%

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	63	12	44	119

※対象期間 2022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）

※2021年度年間研修受講数 103件

※2022年度年間研修受講数 101件