

「お客様本位の業務運営方針」に対する取組状況のご報告
＜2021年度(2021年4月～2022年3月)実績＞

宮城商事株式会社（以下、「当社」といいます）は、「お客様第一」と「安心・安全・信頼」をモットーに、お客様にご満足いただける保険代理店を目指し、日々より良い業務運営に向けて取り組んでおります。

当社は、「勧誘方針」「顧客説明管理規定」「顧客サポート管理規定」「コンプライアンスマニュアル」等を定め、お客様のお役に立つ保険商品の提供、丁寧で分かりやすい説明、社員教育に努めてまいりました。2019年4月には、お客様満足度の更なる向上のために、「お客様本位の業務運営方針」（以下、「本方針」といいます）を制定のうえ公表し、社員の営業活動における具体的な行動指針として取り組んでおります。

今般、本方針に対する2021年度の実績について公表するとともに、これからもより多くのお客様に選ばれ、そしてご満足いただける保険代理店を目指し、本方針の推進と定着化に努めてまいります。

＜お客様本位の業務運営方針＞

- 方針1. お客様の利益につながる情報の提供に努めます
- 方針2. お客様に寄り添った丁寧な説明に努めます
- 方針3. お客様から選ばれる保険代理店を目指し社員教育に努めます

1. 2021年度の本方針に対する成果指標(KPI※)について

当社の本方針に対する取組みが、お客様にどのように評価され、どのようにお客様の満足度につながっているかを表す成果指標を次に掲げる6項目といたしました。

※KPIとは、key performance indicatorの略、企業目標の達成度合いを評価するための重要業績評価指標のこと。

＜成果指標＞

- | | |
|------------------------------------|---------|
| (1) 「お客様満足度」・「当社の推奨度」 | → 方針1、2 |
| (2) 「お客さまの声」受付状況 | → 方針1、2 |
| (3) 「損害保険継続率」・「生命保険13ヶ月目・25ヶ月目継続率」 | → 方針1、2 |
| (4) 「意向把握・比較説明推奨販売記録」件数 | → 方針1、2 |
| (5) 「各種研修会」開催状況 | → 方針3 |
| (6) 「保険募集人資格取得」状況 | → 方針3 |

2. 成果指標の実績

(1) 「お客様満足度」・「当社の推奨度」

- ・お客様に対してアンケートを実施している損害保険会社※のうち、当社が推奨販売を行っている4社（東京海上日動火災、損害保険ジャパン、あいおいニッセイ同和、三井住友海上火災）のアンケート回収結果を成果としております。

※生命保険会社は保険代理店の個別評価を実施または集計しておりませんので指標には加えておりません。

<2021 年度実績>

(単位：%、件)

保険会社	アンケート内容	肯定的評価率 ※	アンケート 発送数	回答数
東京海上日動火災	代理店の手続きや流れ・対応にはご満足いただけましたか	88.5	1,786	130
損害保険ジャパン	代理店の手続きや日頃の対応の満足度はいかがでしたか	86.0	260	57
	ご家族や知人、同僚の方から保険加入の相談を受けた場合、現在の代理店をおすすめしても良いと思いますか	86.0		
あいおいニッセイ 同和	代理店の対応は満足のいくものでしたか	94.8	1,177	77
	代理店を家族・知人に紹介したいと思いますか	94.6		
三井住友海上火災	代理店を家族や友人・知人に紹介してもよいと思いますか	95.6	1,204	104
合 計（肯定的評価率の合計は各社の数値を合計した平均値）		90.9	4,427	368

※ 東京海上日動火災 … 「大変満足」「満足」「やや満足」とご回答いただいた割合。

損害保険ジャパン … 10段階評価の7点以上（肯定的な評価）のご回答をいただいた割合。

あいおいニッセイ同和 … 「満足」「どちらかといえば満足」とご回答いただいた割合。

「紹介したい」「どちらかというで紹介したい」とご回答いただいた割合。

三井住友海上火災 … 「紹介してもよい」「どちらかといえば紹介してもよい」とご回答いただいた割合。

(2) 「お客さまの声」受付状況

- ・当社は、お客様からの「苦情」「相談・要望」「お褒め」等を大切な「お客さまの声」として真摯に耳を傾け、業務品質の向上に活かしております。
- ・「苦情」につきましては、「お客さまの声受付簿兼報告書」を作成し、役員ならびに関係部署において事案の詳細を分析し再発防止策を徹底しております。また、すべての「お客さまの声」は、毎月全役職員に「お客さまの声受付状況一覧表」を回覧し、申出内容・事実関係、原因・対応、結果・再発防止策を個別事案ごとに共有化を図り、業務の改善やサービスの向上に取り組んでおります。

(単位：件)

年度別 受付状況	2020		2021	
	上期	下期	上期	下期
受付数	9	11	12	14
申出内訳	苦情	2	2	0
	相談・要望	3	2	2
	お褒め	4	7	10
	その他	0	0	0

(3) 「損害保険継続率」・「生命保険 13 ヶ月目・25 ヶ月目継続率」

・当社は、お客様の資産状況・取引経験・知識およびご意向等を丁寧に把握し、お客様の利益につながる情報や商品の提供に努めてまいりました。各種継続率は、その結果として高い水準を維持しております。商品内容の説明においても特に重要な事項については、十分にご理解をいただけるよう丁寧に行うこと、障がいのあるお客様やご高齢のお客様には、よりきめ細やかな対応を行うことを徹底しております。また、中途解約や満期継続をいただけなかったご契約等については、その経緯や理由等を確認・検証し、継続率向上に向けた営業活動に努めております。 (単位：%)

年度	保険種目 損害保険継続率 ※1	生命保険継続率 ※1.2		生命保険 (アフラック) 継続率 ※1.3	
		13 ヶ月目継続率	25 ヶ月目継続率	13 ヶ月目継続率	25 ヶ月目継続率
2020	90.4	100.0	93.3	94.0	93.8
2021	89.2	98.3	100.0	93.2	94.6

※1. 営業担当者が直接お客様との面談等により継続手続きやアフターフォローを行ったものを対象とし自動継続等は含まれておりません。

※2. 継続率算出における対象契約期間は以下の通りです。

- ・2020年度：13 ヶ月目 2019年3月～2020年2月、25 か月目 2018年3月～2019年2月
- ・2021年度：13 ヶ月目 2020年3月～2021年2月、25 か月目 2019年3月～2020年2月

※3. 継続率算出における対象契約期間は保険会社のデータ集計作業の関係から以下の通りとなっております。

- ・2020年度：13 ヶ月目 2019年1月～2019年12月、25 ヶ月目 2018年1月～2018年12月
- ・2021年度：13 ヶ月目 2020年1月～2020年12月、25 ヶ月目 2019年1月～2019年12月

(4) 「意向把握・比較説明推奨販売記録」件数

- ・当社は、複数の保険会社の商品を販売する保険代理店です。保険商品のご提案にあたっては、お客様のご意向を丁寧に把握したうえで、当社との長年の取引関係、販売実績、事務サポート体制を総合的に勘案して選定した推奨保険会社の中から、お客様のご意向に沿った商品の販売を行っております。推奨する保険会社以外をご希望の場合は、取扱保険会社の中からお客様のご意向に沿った保険会社の商品を販売しております。
- ・当社は、新規契約・継続契約・各種変更契約等の募集時に、お客様のご意向の把握状況や保険会社および保険商品の選択に至る経緯・理由等を比較説明推奨販売記録票や意向把握シート等に記載することを義務付けており、その内容について部門管理責任者による全件の点検と管理部門での抽出による内部検査を通じて、募集行為の適切性を確認しております。 (単位：件)

年度	保険種目 損害保険 「比較説明推奨販売記録票」 作成数	生命保険 「意向把握シート」作成数	生命保険 (アフラック) 「意向把握シート」作成数
2020	6,005	188	559
2021	6,709	186	556

(5) 「各種研修会」開催状況

- ・当社は、全社会議や各部において、コンプライアンスの遵守、「お客様の声」の収集と活用、意向把握確認義務、比較説明推奨販売方針、情報提供義務、商品・事務知識、ロールプレイング等の研修会を定期的開催し、社員の能力向上に努めております。(単位：回)

年 度		2020				2021				
部 署 ※1		1 部	2 部	3 部	合計	1 部	2 部	3 部	合計	
研 修 内 容	商 品 研 修	10	16	12	38	14	47	12	73	
	ロープレ研修※2	1	1	1	3	1	1	1	3	
	コンプラ 研 修	保険営業各部※3	4	49	10	63	7	46	14	67
		保険管理部※4	10				14			
		事務統轄部	4				4			
	全社会議開催日		5月11日 コロナ禍の影響 により書面回覧		10月23日 研修は書面回覧 webで実施		4月27・28日 研修は書面回覧 webで実施		10月29日 研修は書面回覧 webで実施	

- ※1. 保険営業第1部は生命保険、第2部は損害保険、第3部は生命保険(アフラック専属)を担当しております。
- ※2. 保険営業第1部と第3部は合同で開催しております。
- ※3. 保険営業第2部には石巻支社、仙北支社、仙南支社の3支社分を含んでおります。
- ※4. 全社員対象に書面回覧を行っております。

(6) 「保険募集人資格取得」状況

- ・当社は、保険募集人全員が本方針のもと、お客様のご意向やご要望に丁寧にお応え出来るよう社員教育に努めております。保険募集人一人ひとりが金融・保険業務の専門的な知識を持ち、お客様の利益につながる情報提供を行う態勢づくりの一環として、各種資格取得を推進しております。

＜保険募集人資格取得内訳＞ (単位：人)

資 格 種 別	2021年3月末		2022年3月末	
	生命保険	損害保険	生命保険	損害保険
一 般 課 程 ※1	74	74	71	71
生保応用課程 ※2	14	—	13	—
大 学 課 程 ※3	9	41	6	38
社 員 等 ※4	80		80	

- ※1. 生命保険は基礎知識の習得を行うものです(表示の人数には専門課程修了者・変額保険販売資格取得者を含んでおります)。損害保険は保険募集人登録に必要な必須資格となっております。当社では保険募集に関わらない社員等以外の全社員について本資格取得を義務付けております。
- ※2. 生命保険販売の応用力と実践力を養成するものです。
- ※3. 生命保険は関連知識をより専門的なレベルで修得し、損害保険は法務関連知識とリスクマネジメントおよび税務、社会保障、隣接業界に関する専門的な知識を修得するものです。
- ※4. 年度末現在で役員・嘱託・パートを含んでおります。

〈ご参考〉

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客様本位の業務運営方針」との関係について

当社は金融庁が定めた「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」といいます）を採択し、当社の「お客様本位の業務運営方針」（以下、「本方針」といいます）を当社ホームページに公表しております。原則と本方針の関係は以下の通りでございます。なお、原則の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

原則	対応する本方針
原則 2	方針 1
原則 3 ※1	
原則 4	方針 2
原則 5 ※2	
原則 6 ※3	
原則 7	方針 3

- ※1. 原則3（注）について、当社は同一グループに属する別の会社からの商品提供を受けておらず、また社内に運用部門を有していないことから一部対象としておりません。
- ※2. 原則5（注2）について、当社はパッケージ商品を販売していないことから対象としておりません。
- ※3. ・原則6（注1）について、当社は保険業法の枠を超えた商品・サービスを取扱いしないことから一部対象としておりません。
 - ・原則6（注2）について、当社はパッケージ商品を販売していないことから対象としておりません。
 - ・原則6（注3）について、当社は金融商品の組成には携わらないことから対象としておりません。

以上