

# 「お客さま本位の業務運営方針の取組状況について」

2020年8月1日

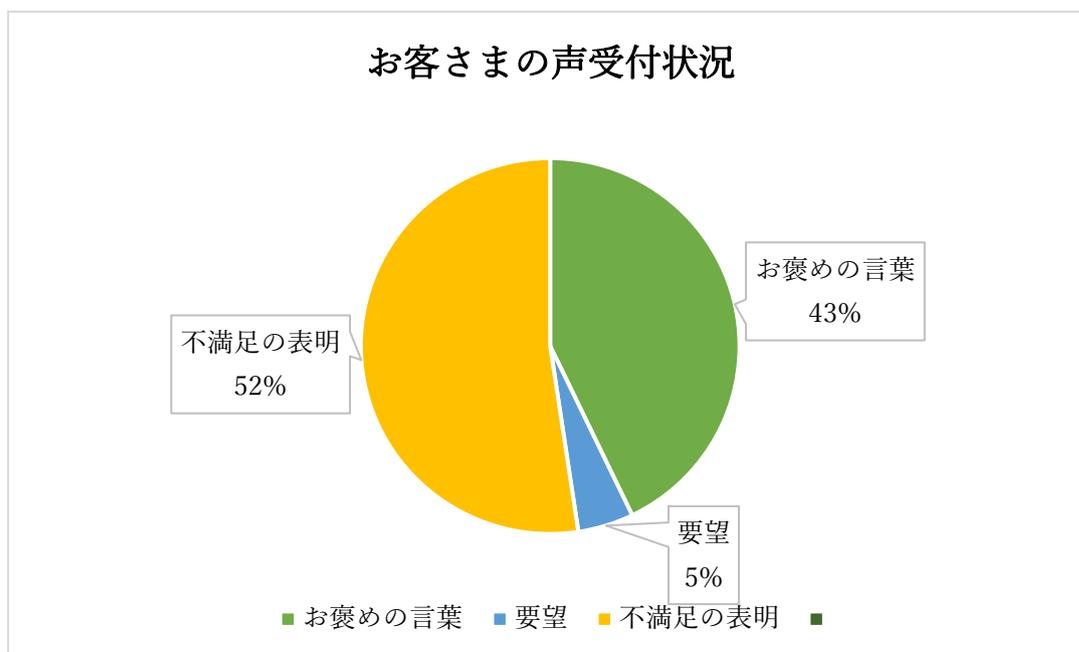
株式会社オンワード

代表取締役 中元賢治

株式会社オンワード（鹿児島県鹿児島市天保山町 代表取締役 中元賢治、以下（「当社」）は、「お客さま本位の業務運営方針」の策定にあわせて、当方針の取組・定着度合いを定量的に評価する成果指標・KPI（Key Performance Indicator）を以下のとおり設定し、公表すると同時に定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透に努めてまいります。

## 1. 【お客さまの声受付状況（2019年8月～2020年7月末日現在）

お客さまの声受付件数：21件



(不満足の表明：11件／要望：1件／お褒めの言葉：9件)

お客さまからいただいたお褒めの言葉	
事例1	いつも何でも相談に乗ってもらい早く対応もしてもらっているのが有難いです
事例2	限界の事故対応において迅速で丁寧にもらえて助かりました
事例3	川が氾濫したため自宅駐車場で車が水没しましたが、レンタカー手配の迅速さと保険金の支払いも早くて助かりました

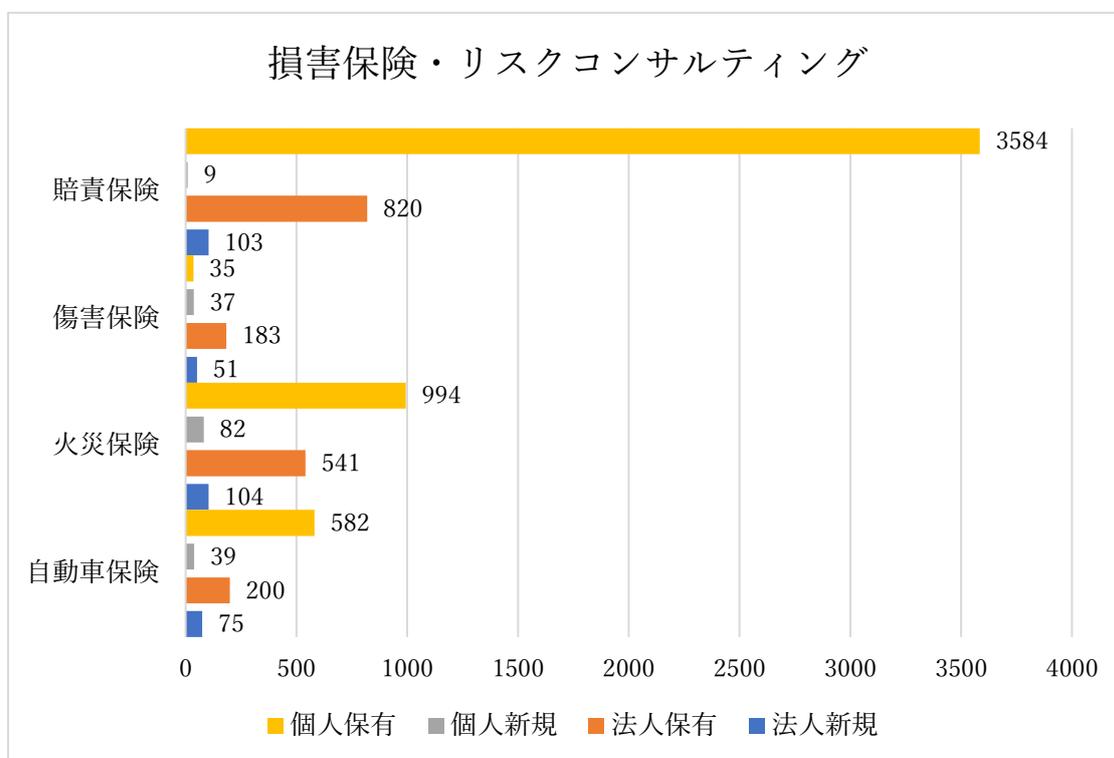
※当社はお客さまから寄せられたご意見・要望・お褒め、苦情等を「お客さまの声」としてお声を真摯に受け止め、コンプライアンス部門において集約、分析を行い、当事者や関係者にフィードバック後、社内で共有し誠実・公正な業務運営や経営改善に反映させております。

## 2. 【年間新規契約件数／年度末保有契約件数（2019年8月～2020年7月末日現在）】

### (1) 損害保険・リスクコンサルティング

法人・個人年間新規契約件数：500件（保険始期日ベース）

法人・個人年度末保有契約件数：6,939件（年間新規契約件数を含む）



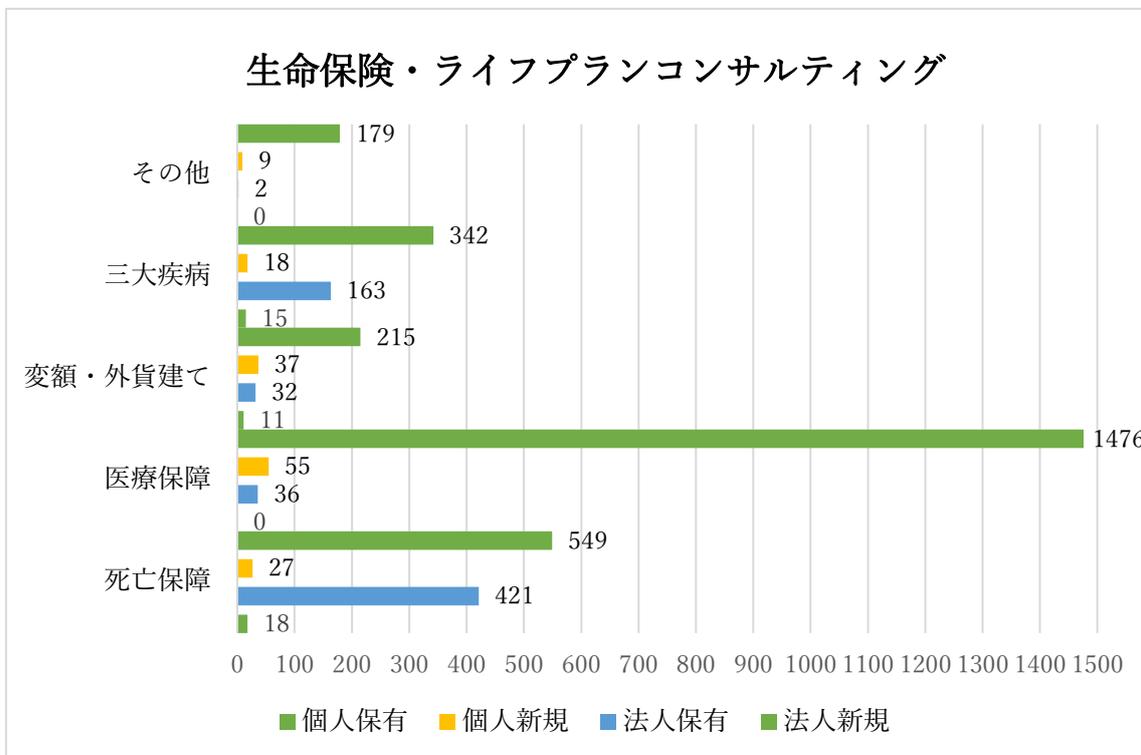
法人契約ライン	新規	保有	個人契約ライン	新規	保有
自動車保険・法人	75	200	自動車保険・個人	39	582
火災保険・法人	104	541	火災保険・個人	82	994
傷害保険・法人	51	183	傷害保険・個人	37	35
賠償保険・法人	103	820	賠償保険・個人	9	3,584

※賠償保険・個人の新規、保有件数には、団体による被保険者数（3,477名）をカウントしています。

(2) 生命保険・ライフプランコンサルティング

法人・個人年間新規契約件数：190件（保険始期日ベース）

法人・個人年度末保有契約件数：3,415件（年間新規契約件数を含む）



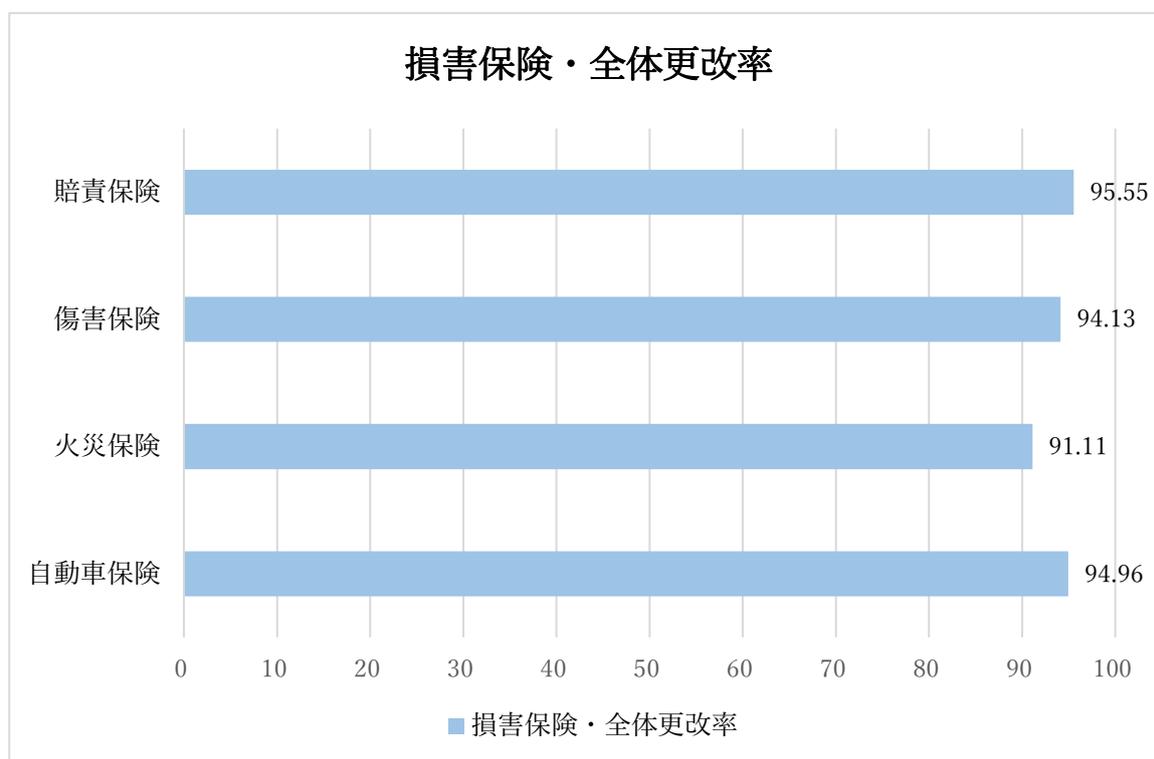
法人契約ライン	新規	保有	個人契約ライン	新規	保有
死亡保障・法人	18	421	死亡保障・個人	27	549
医療保障・法人	0	36	医療保障・個人	55	1,476
変額・外貨建て・法人	11	32	変額・外貨建て・個人	37	215
三大疾病・法人	15	163	三大疾病・個人	18	342
その他・法人	0	2	その他・個人	9	179

※契約ライン「その他」とは資産運用等の商品をいいます。

※当社は損害保険、生命保険共にお預かりする契約の数は、新たなお客さまとのお縁、接点の拡がり、お客さまから選ばれる保険代理店としての提案・募集品質により、お客さまが真にご納得された保険商品にご加入いただいた信頼の証と考え、更なる提案・募集品質の向上に努めております。

### 3. 【損害保険更改率 [法人・個人] (2019年7月末日現在)】

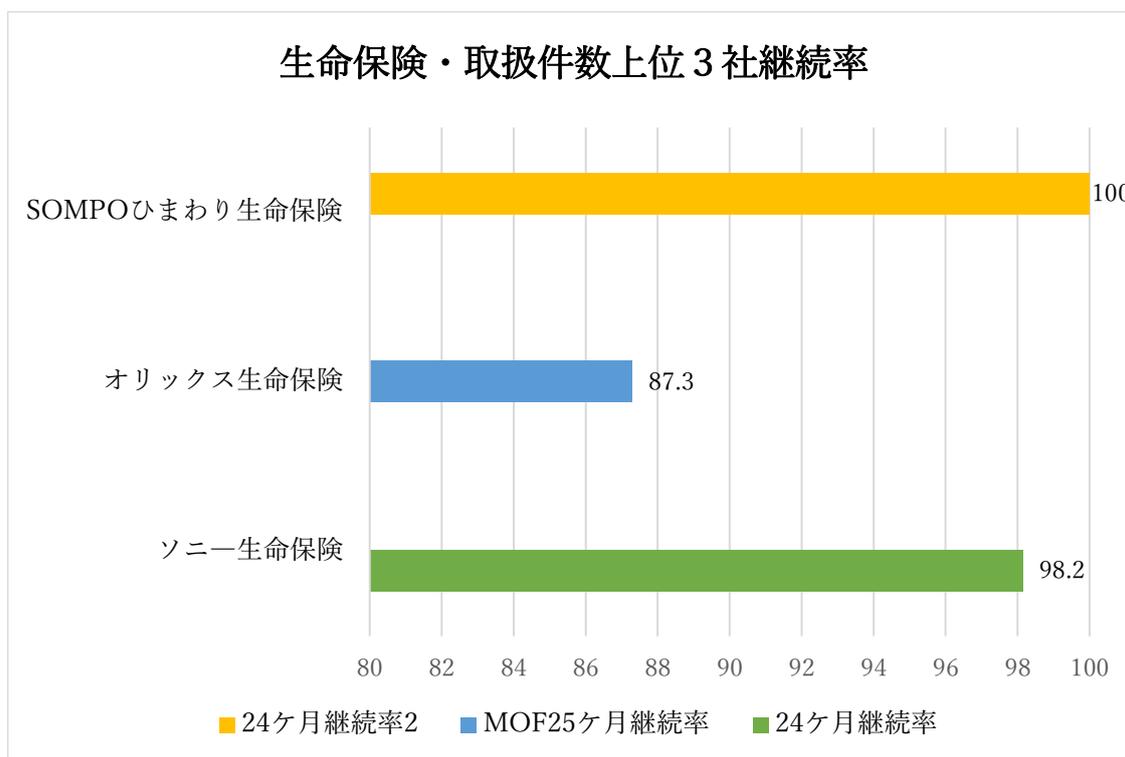
全体平均更改率：93.93%



商品ライン	継続率算定基礎
自動車保険 <更改率 94.96%>	満期件数：774件／更改手続件数 735件
火災保険 <更改率 91.11%>	満期件数：360件／更改手続件数 328件
傷害保険 <更改率 94.13%>	満期件数：324件／更改手続件数 305件
賠償保険 <更改率 95.55%>	満期件数：878件／更改手続件数 839件

※契約後の「更改率」につきましては、お客さまの当社に対する信頼、評価ならびにお客さまのご意向に沿った提案、適切な情報提供ならびに契約内容に対するご理解、ご満足の指標の1つとして考え、更なるお客さま満足度向上に努めております。

#### 4. 【生命保険継続率 [法人・個人]】 (2020年7月末日現在)



上位取扱生命保険会社（3社）	継続率
ソニー生命保険株式会社	24ヶ月継続率 : 98.84%
オリックス生命保険株式会社	MOF25ヶ月継続率 : 87.30%
SOMPOひまわり生命保険株式会社	24ヶ月継続率 : 100%

※契約後の「継続率」につきましては、お客さまの当社に対する信頼、評価ならびにお客さまのご意向に沿った提案、適切な情報提供ならびに契約内容に対するご理解、ご満足の指標の一つとして考え、更なるお客さま満足度向上に努めております。

※取扱保険会社の中から契約件数が多い上位3社を当社の生命保険継続率として公表しています。なお、継続率の基準は各社で定めるところによります。

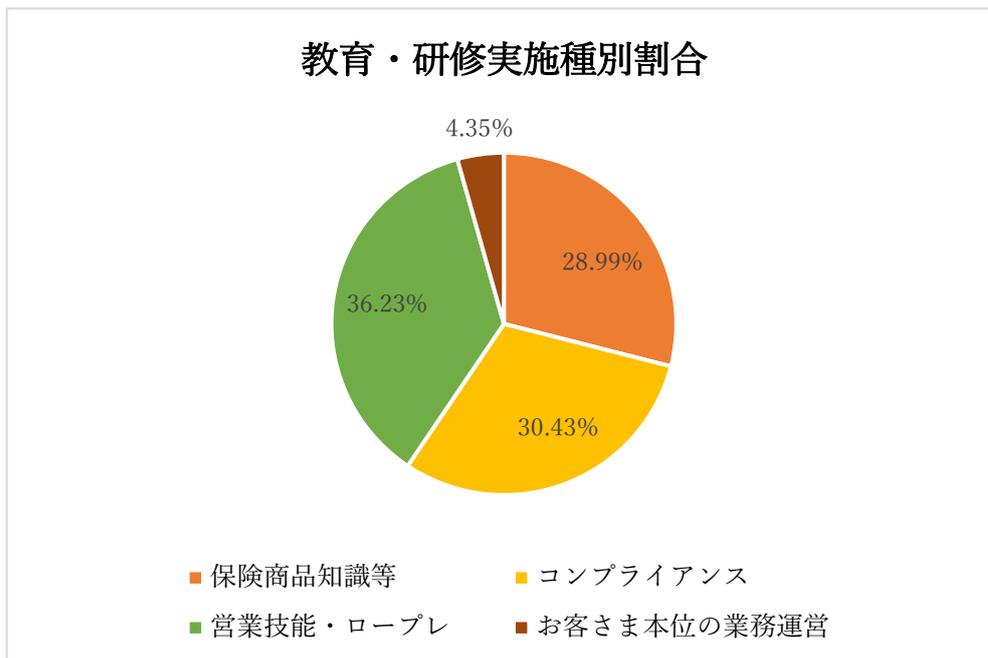
※ソニー生命保険株式会社の24ヶ月継続率は、2018年8月1日～2020年7月31日成立日の契約を100とし、2020年8月1日時点で契約が継続されている割合を表しています。

※オリックス生命保険株式会社のMOF25ヶ月継続率は、対象期間を契約日とする契約について一定期間の保険料（保険料払込回数が25回以上継続）が払い込まれた契約の率を表しています。

※SOMPOひまわり生命保険株式会社の24ヶ月継続率は、2018年7月1日～2020年6月30日成立日の契約を100とし、2020年7月1日時点で契約が継続されている割合を表しています。

5. 【社内教育・研修実施状況（2019年8月～2020年7月末日現在）】

年間教育・研修総実施回数：69回



教育・研修内訳種別	全体種別割合	講師内訳種別
保険商品知識等習得	28.99%	保険会社社員等講師：12回 当社社員講師：8回
コンプライアンス	30.43%	保険会社社員等講師：2回 当社社員講師：19回
営業技能（ロールプレイング）	36.23%	当社社員講師：25回
体制整備・お客さま本位の業務運営	4.35%	外部監査機関監査担当講師：3回

※お客さまのニーズにお応えできる高度なコンサルティング能力の育成とコンプライアンス意識の向上ならびにお客さま本位の行動や良質のサービスの創意工夫を確保するため、定期的に社内教育・研修を実施しております。

6. 【内部点検・外部監査実施状況（2019年8月～2020年7月末日）】

保険募集管理責任者による内部点検実施：2回（2019年9月・2020年2月）

金融・保険外部監査専門機関による外部監査実施：1回（2019年5月）

※当社は内部管理・コンプライアンス推進体制の強化ならびに、健全な業務運営の維持、管理、改善の機会を確保するため、定期的に内部点検および外部監査を実施しております。