



「お客さま本位の業務運営方針」に基づく
取組み状況について ～成果指標・KPI～

第19期（2020年8月～2021年7月末日）実績報告

2021年8月2日

株式会社オンワード

はじめに

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。

【第19期 成果指標・KPI】

1. お客さまの声受付状況<2020年8月～2021年7月末日>
2. 年間新規契約件数／年度末保有契約件数<2020年8月～2021年7月末日>
3. 損害保険更改率〔法人・個人〕<2021年7月末日現在>
4. 生命保険継続率〔法人・個人〕<2021年7月末日現在>
5. 社内教育・研修実施状況<2020年8月～2021年7月末日>
6. 業務・コンプライアンスマニュアル整備状況<2020年8月～2021年7月末日>
7. 内部点検・外部監査実施状況<2020年1月1日～8月31日>
8. 企業価値の向上に資する取組み参画状況<2021年7月末日現在>

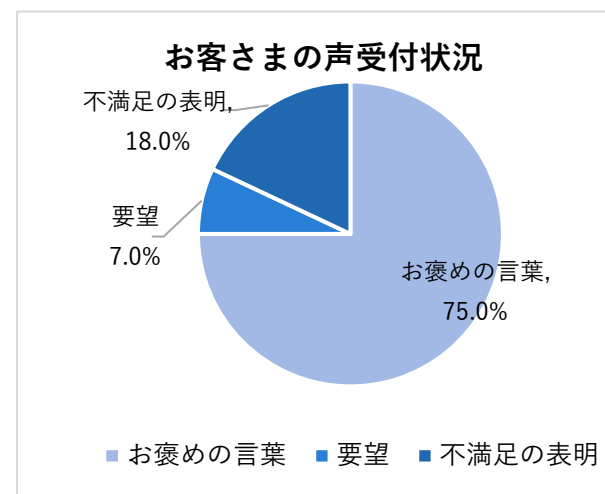
1. 【お客さまの声受付状況】 (2020年8月～2021年7月末日)

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。

お客さまの声受付件数 44件

第18期対比
+209%

お客さまの声区分	件数	構成比
お褒めの言葉	33件	75%
要望	3件	7%
不満足 of 表明	8件	18%
合計	44件	100%



毎月の会議においてお客さまの声報告を実施することで受付総件数は前期より倍以上となりました。また前期の声に対する改善対応を徹底したことが今期の不満足 of 声の減少に繋がっています。

お客さまからいただいたお褒めの言葉

事例1	事例などの情報提供をしてもらって大変助かっています
事例2	事故対応において丁寧かつ迅速にいつも対応してくれて助かります
事例3	分からないことなどの質問に的確にスピーディーに回答いただける

2. 【年間新規契約件数／年度末保有契約件数】（2020年8月～2021年7月末日現在）

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ご縁、接点の拡がりと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。

（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：556件（保険始期日ベース）

法人・個人年度末保有契約件数：7,903件（年間新規契約件数を含む）

第18期対比
+111%

第18期対比
+114%

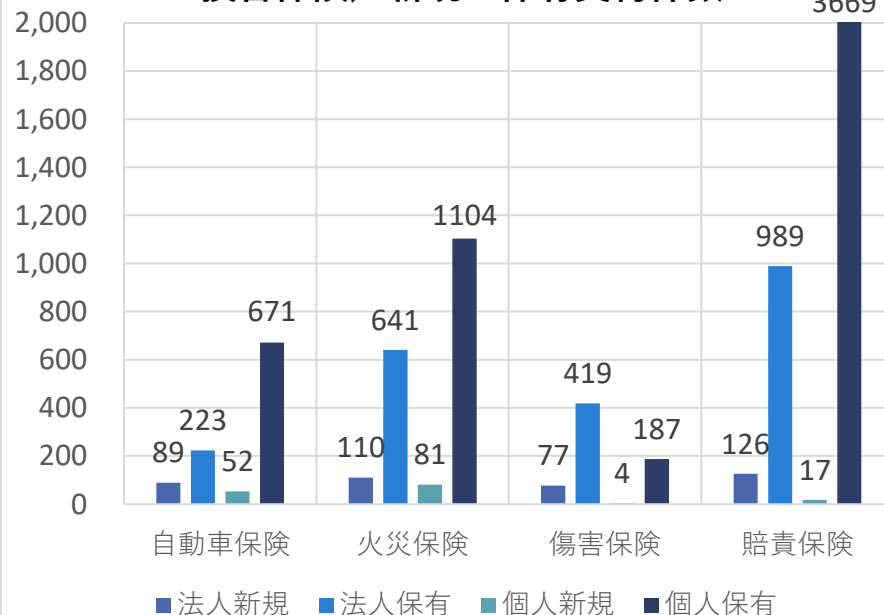
〔法人契約〕

商品ライン	新規契約	保有契約
自動車保険	89件	223件
火災保険	110件	641件
傷害保険	77件	419件
賠償保険	126件	989件

〔個人契約〕 ※団体の被保険者は個人1件としてカウント

商品ライン	新規契約	保有契約
自動車保険	52件	671件
火災保険	81件	1104件
傷害保険	4件	187件
賠償保険	17件	3669件

損害保険／新規・保有契約件数



2. 【年間新規契約件数／年度末保有契約件数】（2020年8月～2021年7月末日現在）

(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：212件（保険始期日ベース）

第18期対比
+112%

法人・個人年度末保有契約件数：2,691件（年間新規契約件数を含む）

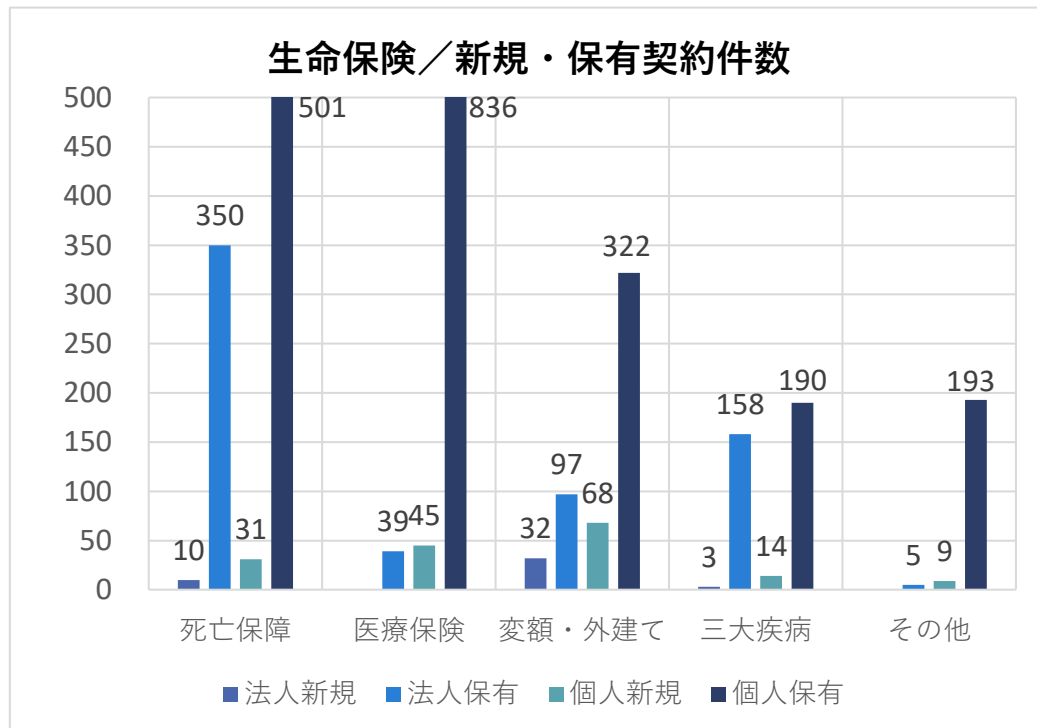
第18期対比
+106%

〔法人契約〕

契約ライン	新規契約	保有契約
死亡保障	10件	350件
医療保障	0件	39件
変額・外建て	32件	97件
三大疾病	3件	158件
その他	0件	5件

〔個人契約〕 ※「その他」とは資産運用等の商品

契約ライン	新規契約	保有契約
死亡保障	31件	501件
医療保障	45件	836件
変額・外建て	68件	322件
三大疾病	14件	190件
その他	9件	193件



毎月の保険商品知識研修を増加させたことにより、お客さまに対しコロナ禍が故に本当に必要となる補償（保障）の提案が行えたことで、お客さまの不安・リスク軽減に繋がり、結果多くのご縁に繋がりました。

3. 【損害保険更改率 [法人・個人]】 (2021年7月末日現在)

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。

全体平均更改率

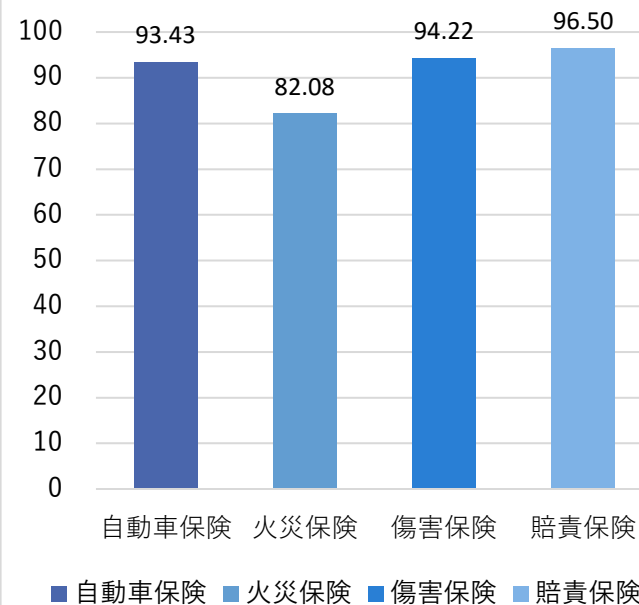
91.56%

第18期対比
-2%

商品ライン	更改率	継続率算定基礎
自動車保険	93.43%	満期件数：853件／更改手続件数797件
火災保険	82.08%	満期件数：480件／更改手続件数394件
傷害保険	94.22%	満期件数：415件／更改手続件数391件
賠償保険	96.50%	満期件数：1,029件／更改手続件数993件

火災保険においては、保険商品の料率改定前に見直すお客さまが多く、更改率としては低下しましたが、お客さまの最善の利益を優先に考えた上での提案の結果と捉えています。

損害保険／商品ライン別更改率



4. 【生命保険継続率 [法人・個人]】 (2021年7月末日現在)

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。

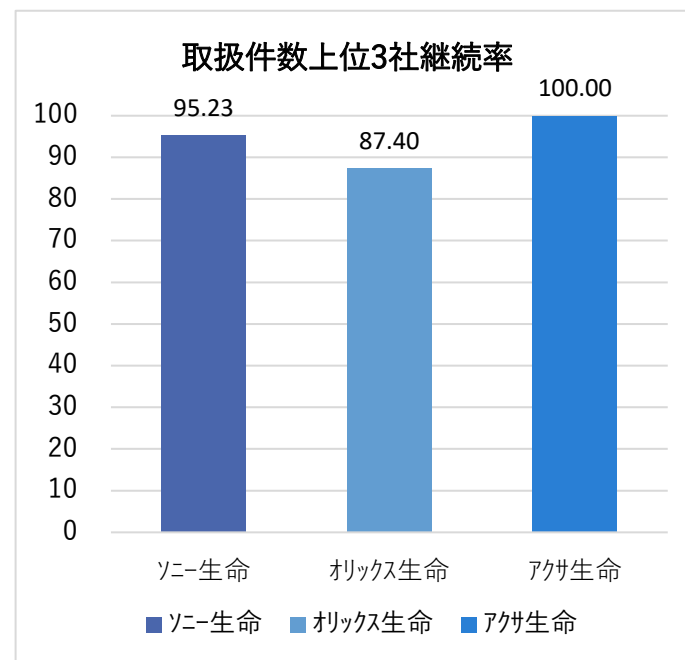
第18期対比
ソニー生命のみ -3%

上位取扱生命保険会社	継続率
ソニー生命保険株式会社	24ヶ月継続率：95.23%
オリックス生命保険株式会社	M O F 25ヶ月継続率：87.40%
アクサ生命保険株式会社	24ヶ月継続率 100.00%

■ソニー生命保険株式会社の24ヶ月継続率は、2019年8月1日～2021年7月31日成立日の契約を100とし、2021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M O F 25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。

■アクサ生命保険株式会社の24ヶ月継続率は、2019年7月1日～2021年7月31日成立日の契約を100とし、2021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。



コロナ禍において契約者に対し、契約者貸付や保険料支払猶予措置のご案内等の保全活動を行ってまいりましたが、企業倒産や契約の維持が困難となる契約者もいたことから、一部減少する結果となりました。

5. 【社内教育・研修実施状況】 (2020年8月～2021年7月末日現在)

お客様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様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。

(1) 社内教育研修状況

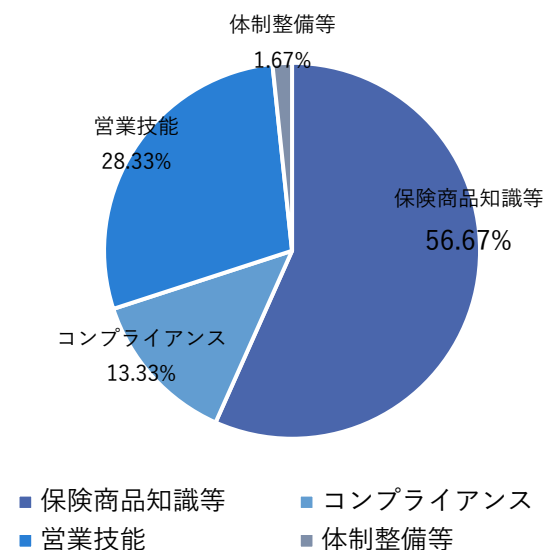
年間教育・研修総実施回数

60回

第18期対比
-14%

教育・研修内訳種別	実施	全体割合
保険商品知識等習得	56.67%	保険会社社員等講師：33回 当社社員講師：1回
コンプライアンス	13.33%	保険会社社員等講師：2回 当社社員講師：6回
営業技能（ロールプレイング）	28.33%	当社社員講師：17回
体制整備・ お客様本位の業務運営	1.67%	外部監査機関担当講師：1回

教育研修内容割合



お客様に対してコロナ禍が故、より良い商品のご提案が行えるよう保険商品知識研修を前年比で増加させることができたものの、社内感染防止対策によって研修プログラム、時間等の見直しが必要となったことから実施回数は前年比マイナスとなりましたが、実施回数にとらわれることなく、内容の充実にはこだわってきました。

5. 【社内教育・研修実施状況】 (2020年8月～2021年7月末日現在)

(2) eラーニング「マナビスタ」受講状況

保険募集人への教育の新たな方策として、2021年3月に外部監査機関リーガル・ホールディングス株式会社が提供するeラーニングツール「マナビスタ」を導入しました。従来のペーパーベースでのテキスト、履修に捕らわれないデジタルトランスフォーメーションとSDGsによる環境に配慮した教育ツールにより、コロナ禍においても教育品質や浸透度を低下させない教育を今後も継続していきます。

受講回数 (2021年7月末まで)

5回

6. 【業務・コンプライアンスマニュアルの整備状況】 (2020年8月～2021年7月末日現在)

当社では業務を標準化することが、お客さまに良質なサービスの提供と迅速なアフターフォローの実現に繋がると考え、定期的に業務・コンプライアンスマニュアルの見直し、社内教育・研修を実施しております。

業務・コンプライアンスマニュアル見直し、改定回数

1回

業務・コンプライアンスマニュアル研修回数

2回

7. 【内部点検・モニタリング実施状況】 (2020年8月～2021年7月末日現在)

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。

〔自主的な内部点検・モニタリング実施状況〕

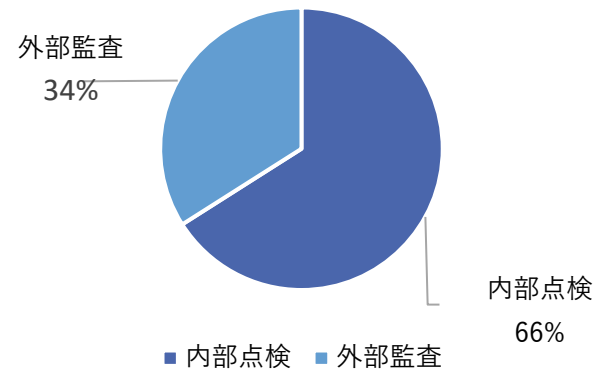
第18期対比
±0%

内部点検・モニタリング実施状況 3回

内部点検種別	回数
保険募集管理責任者による内部点検 (2020年9月・2021年2月)	2回
金融・保険外部監査専門機関による外部監査 (2019年7月)	1回

■内部点検には保険会社の指示による点検を含みません

点検種別割合



各保険会社からの自己点検とは別で当社独自の内部点検を実施し健全な業務運営状況を確認しています。また、金融・保険外部監査専門機関であるリーガル・ホールディングス株式会社の外部監査を年に1回受け、体制整備ならびにお客さま本位の業務運営の定着、実効性についても検証・改善を行っています。

8. 【企業価値の向上に資する取組み参画状況】 (2021年7月末日現在)

当社では以下のプロジェクト等に参画または認定、登録等企業として取り組んでいます

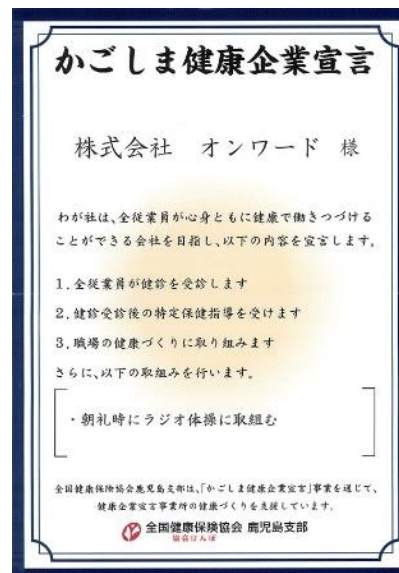
「健康経営優良法人」

当社の健康経営への取組みが評価され
経済産業省が推進している健康経営
優良法人2021に認定されました。



「かごしま健康企業宣言」

従業員の健康づくりの一環として
協会けんぽ鹿児島支部が推進している
かごしま健康企業宣言に登録しています。



8. 【企業価値の向上に資する取組み参画状況】（2021年7月末日現在）

「事業継続力強化計画」

近年多発している大規模な自然災害に対する事前対策の取組みとして中小企業庁が推進している事業継続力強化計画の認定を受けました。



【お客さま本位の業務運営方針の取組状況についてのお問合わせ先】

保険代理店 株式会社オンワード
保険募集管理責任者 西谷孝宏
所在地 鹿児島県鹿児島市天保山7-17
電話番号 099-812-5080