

お客さまに選ばれる会社宣言

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況報告書(成果指標・KPI)

第21期(2022年8月1日～2023年7月31日)実績報告



はじめに

お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況

株式会社オンワード(鹿児島市天保山町 代表取締役 中元賢治、以下(「当社」))は、2022年度(2022年8月1日～2023年7月31日)における「お客さま本位の業務運営方針(お客さまに選ばれる会社宣言)」の啓発、浸透、定着への取組状況及び成果指標・KPI(Key Performance Indicator)を公表いたします。

※顧客本位の業務運営に関する情報につきましては、下記リンクの金融庁WEBサイトにてご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

1

[はじめに] --- P.2

お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況

2

[取組状況 1] ---P.3

お客さま本位業務運営方針の策定・公表

3

[取組状況 2] ---P.4

お客さまの最善の利益の追求

4

[取組状況 3] ---P.16

利益相反の適切な管理

5

[取組状況 4] ---P.18

お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

6

[取組状況 5] ---P.20

お客さまにふさわしいサービスの提供

7

[取組状況 6] ---P.28

「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育

8

[取組状況 7] ---P.32

お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

KPI報告書監修：金融規制法外部監査機関「LEGAL@法務」

【取組状況 1】**お客さま本位の業務運営方針の策定・公表**

当社では、お客さま本位の業務運営の推進の啓発、及び浸透を図るため、「お客さま本位の業務運営方針(お客さまに選ばれる会社宣言)」を制定し、これらの業務運営方針が企業文化として定着・継続することを目指し、以下の取組みを行っています。

【主な取組み・検証体制】

- (1)「お客さま本位の業務運営方針(お客さまに選ばれる会社宣言)」及び「お客さま満足の追求を図る行動指針」を社内に掲げ、従業員の意識の醸成、並びに「お客さま本位の業務運営」の倫理観向上を目的とする従業員教育・研修の実施
- (2)当社のウェブサイト(<https://www.e-onward.co.jp>)を通じて、「お客さま本位の業務運営方針(お客さまに選ばれる会社宣言)」及び取組方針に基づく取組状況報告の定期的な更新・公表
(※年1回の更新・公表を原則としています。但し、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」又は金融事業者リスト掲載基準等に変更がなされた場合には、随時更新・公表)
- (3)「お客さま本位の業務運営方針(お客さまに選ばれる会社宣言)」の改訂、及び取組状況の評価・検証に係る成果指標(KPI)を変更等する際には、経営会議、並びに外部専門家(外部監査機関)により、改訂案、変更案を十分に協議、検討、決定する運営体制

【取組状況 2】**お客様の最善の利益の追求**

当社では、お客様に最善の保険サービスを提供するため、「オンワードで保険に加入して良かった(ミッションステートメント)」を念頭に、お客様にいつまでも「安心・満足」をしていただく保険商品のご提案に努めています。これらの結果として契約数の増加やお客様の満足度は、当社の理念に共感をいただき、信頼のもとご加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

【主な取組み・検証体制】

- (1)お客様の声(ご意見・要望・お褒め・苦情等)の社内共有と対応、結果、改善(※次ページで一部事例をご紹介します)
- (2)お客様の声(ご意見・要望・お褒め・苦情等)による「お客様支持率向上」の検討、改善
- (3)お客様からの重要なご指摘事項を経営会議等で報告・共有、及びこれらを経営課題事項として改善
- (4)ご加入後の「お客様ロイヤリティ」を可視化するため、NPS (Net Promoter Score) アンケート調査を実施し、これらの内容を経営会議等で報告・共有(※詳細は「お客様の声を経営に活かすためのNPS調査状況」で公表しています)
- (5)推奨販売方針「お客様にご提案する保険商品について」を一部改定
 - ・「推奨保険会社以外の保険商品をご案内する例外的対応」について、実施するケースを分かりやすく分類明記
 - ・お客様の意向に基づかない「補償の重複」防止の観点による注意喚起事項を明記

【取組状況 2】

お客さまの最善の利益の追求

お客さまからいただいた感謝のお言葉

夏の台風被害(カーポートの屋根及び屋根の瓦破損)を受けましたが、私の都合で保険金請求の手続きを行うまでに、時間がだいぶ空いてしまった保険金請求だったにもかかわらず、安心できる対応をしていただきました。また被害がしっかりカバーできる保険金のお支払いをいただけたことには、特に感謝しています。有難うございました。本当にオンワードさんで良かったです。

<60歳代 女性>

お客さまから損益計算書のFAXが届き、その余白に担当者宛の感謝のメッセージがありました。

[感謝メッセージ]

今日のご丁寧の良い保険をご紹介いただき、本当に有難うございました。リスクに備える保険の必要性も分かりやすく説明して頂き、とても良い方との御縁を頂けたと思っています。今後とも末永くよろしくお願いいたします。<50歳代 男性のお客さま>

お客さまからいただいたご不満のお言葉

5月に解約手続きをした医療保険の保険料が、何故6月保険料が口座振替されたのか。<60歳代 女性>

[原因]

解約書類を5月末にA社に提出したが、A社への郵送到着が6月だった為に6月解約計上となり、6月分の保険料も振替されてしまった。

対応



解約日から考えて事務処理の手続き上、6月分まで振替される可能性があること。またその際においては後日返還される旨の説明と承諾をいただいたうえで、解約手続きを行っていただければ、苦情にならずに済んだと思われる。後日、お客さまには返還される旨の説明を行い、了承をいただいた。

【取組状況 2】

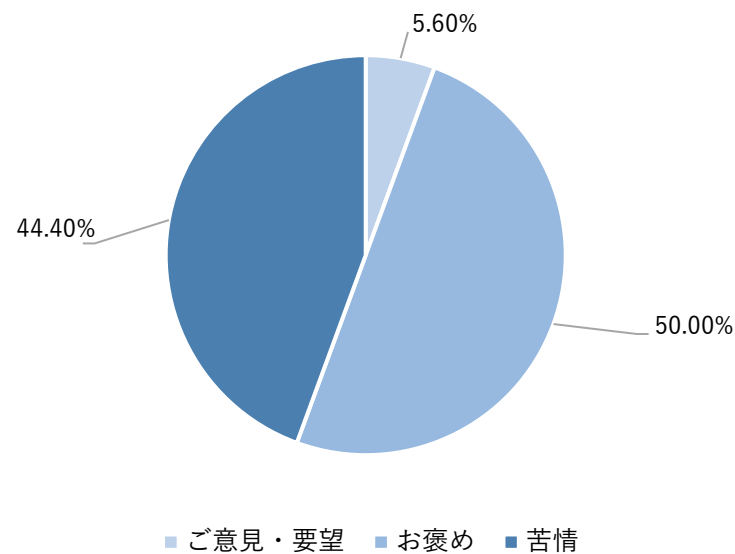
お客さまの最善の利益の追求

お客さまから寄せられたお声の状況

成果指標・KPI

お客さまの声受付区分	2022年	2021年	前年比
ご意見・要望	1件	12件	8.33%
お褒め	9件	2件	450%
不満足 of 表明（苦情）	8件	11件	72.72%
お客さまの声受付合計	18件	25件	72.00%

※2022年度においては、「お客さまロイヤリティ・お客さま支持率」NPSアンケートのご協力に努めたため、前年と比較してお客さまからの直接のお声は減少しています。



【取組状況 2】

お客さまの最善の利益の追求

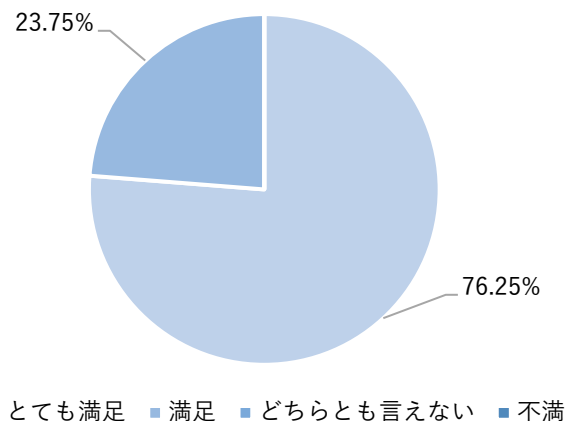
「お客さまロイヤリティ・お客さま支持率」NPSアンケート調査回答

成果指標・KPI

満足度調査 NO.1

担当者の日頃の手続きや対応について、どの程度満足されていますか

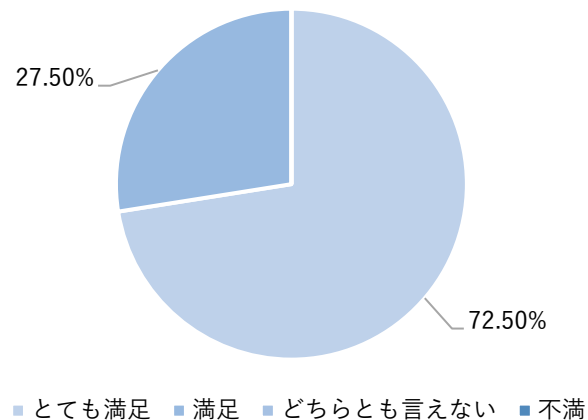
評価	とても満足	満足	どちらとも言えない	不満	合計
回答	61	19	0	0	80
割合	76.25%	23.75%	—	—	100%



満足度調査 NO.2

現在ご加入中の保険商品や補償（保障）内容について、総合的にどの程度満足されていますか

評価	とても満足	満足	どちらとも言えない	不満	合計
回答	58	22	0	0	80
割合	72.50%	27.50%	—	—	100%



【取組状況 2】

お客さまの最善の利益の追求

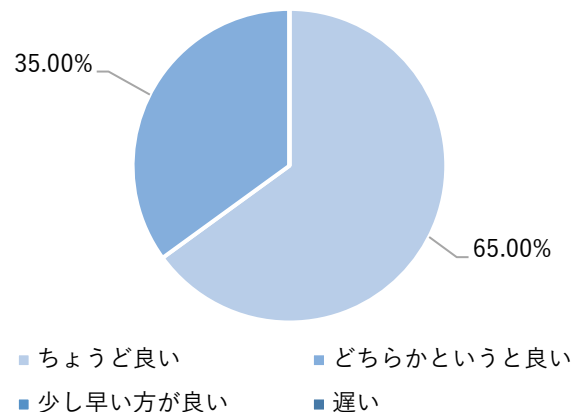
「お客さまロイヤリティ・お客さま支持率」NPSアンケート調査回答

成果指標・KPI

満足度調査 NO.3

【ご契約継続のお客さまのみ】契約更改の案内（満期案内）
到着後の弊社からのご連絡のタイミングはいかがでしょうか

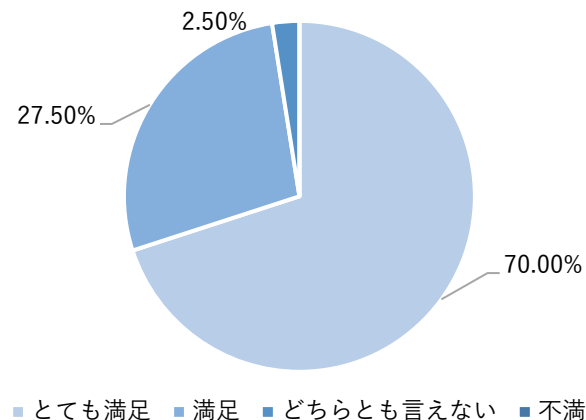
評価	ちょうど良い	どちらかというが良い	少し早い方が良い	遅い	合計
回答	52	28	0	0	80
割合	65.00%	35.00%	—	—	100%



満足度調査 NO.4

お客さまに役立つ情報の提供について（契約更改時以外）、
どの程度満足されていますか

評価	とても満足	満足	どちらとも言えない	不満	合計
回答	56	22	2	0	80
割合	70.00%	27.50%	2.50%	—	100%

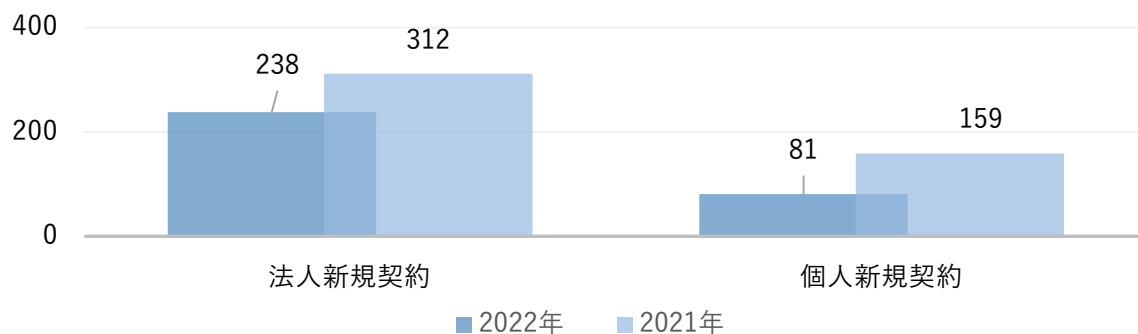


【取組状況 2】

お客様の最善の利益の追求

損害保険の新規契約状況

成果指標・KPI

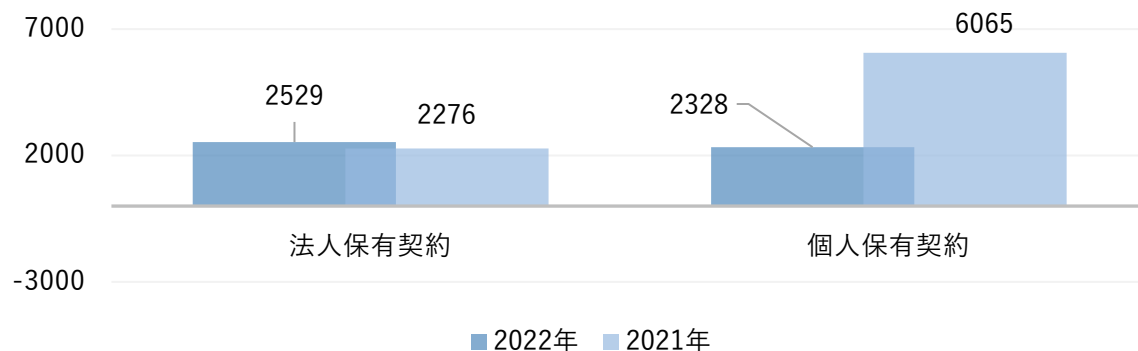


事業年度	法人	個人
2022年	238件	81件
2021年	312件	159件
前年比	76.28%	50.94%

- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保険始期日ベースで算出
- 2022年度期間によるKPI数値
- ハンター保険(個人)は含まれていない

損害保険の保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2022年	2,529件	2,328件
2021年	2,276件	6,065件
前年比	111.11%	38.38%

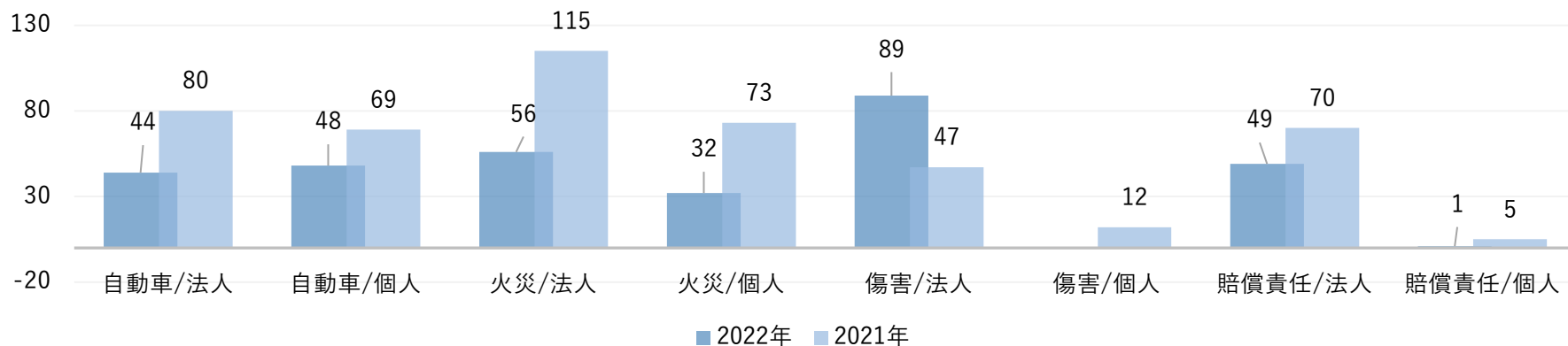
- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約数が含まれる
- 2022年度末時点によるKPI数値
- ハンター(個人)は含まれていない

【取組状況 2】

お客様の最善の利益の追求

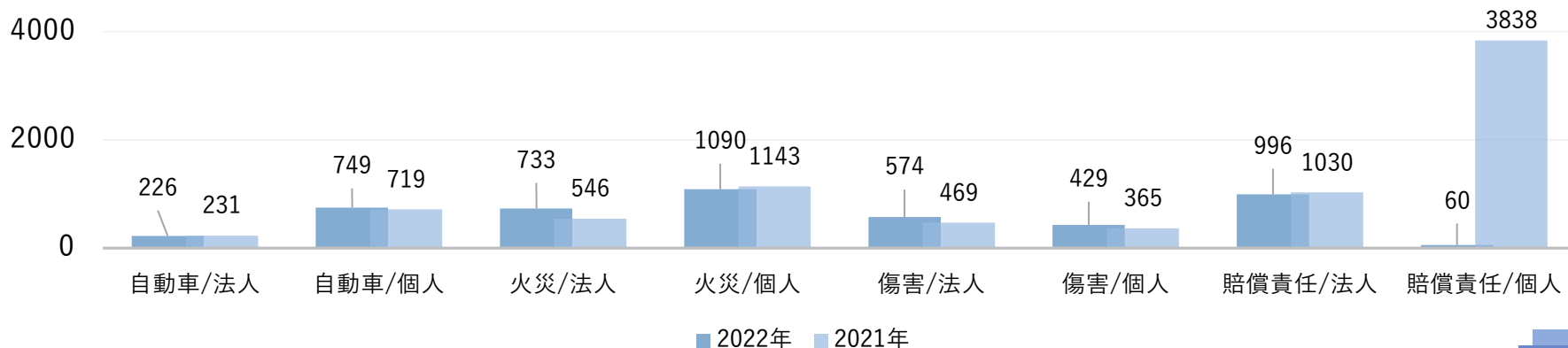
損害保険の種目別新規契約状況

成果指標・KPI



損害保険の種目別保有契約状況

成果指標・KPI



【取組状況 2】

お客様の最善の利益の追求

損害保険の種目別契約状況(新規契約・保有契約)

成果指標・KPI

新規契約 保険種目	2022年	2021年	前年比
自動車保険/法人	44件	80件	55.00%
自動車保険/個人	48件	69件	69.56%
火災保険/法人	56件	115件	48.69%
火災保険/個人	32件	73件	43.83%
傷害保険/法人	89件	47件	189.36%
傷害保険/個人	0件	12件	-
賠償責任保険/法人	49件	70件	70.00%
賠償責任保険／個人	1件	5件	20.00%

- 新規契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保険始期日ベースで算出
- 2022年度においては、契約者の数値集計作業が過重となるため、賠償責任保険(個人区分)に「ハンター保険契約者」の数値は含めていない、そのため前年比の数値は正確数値とは異なる
- 2022年度期間によるKPI数値

保有契約 保険種目	2022年	2021年	前年比
自動車保険/法人	226件	231件	97.83%
自動車保険/個人	749件	719件	104.17%
火災保険/法人	733件	546件	134.24%
火災保険/個人	1,090件	1,143件	95.36%
傷害保険/法人	574件	469件	122.38%
傷害保険/個人	429件	365件	117.53%
賠償責任保険／法人	996件	1,030件	96.69%
賠償責任保険／個人	60件	3,838件	1.56%

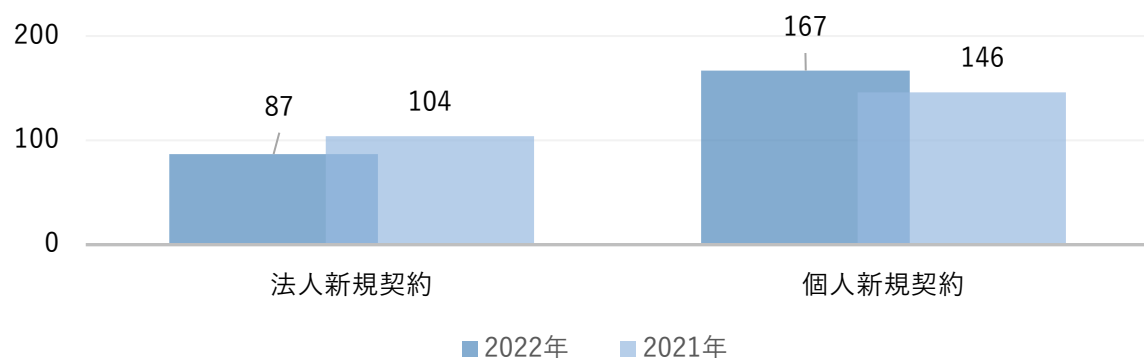
- 保有契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約数が含まれる
- 保有契約数は証券番号単位で算出
- 2022年度においては、契約者の数値集計作業が過重となるため、賠償責任保険(個人区分)に「ハンター保険契約者」の数値(約3,000件)は含めていない、そのため前年比の数値は正確数値とは異なる
- 2022年度末時点によるKPI数値

【取組状況 2】

お客様の最善の利益の追求

生命保険の新規契約状況

成果指標・KPI

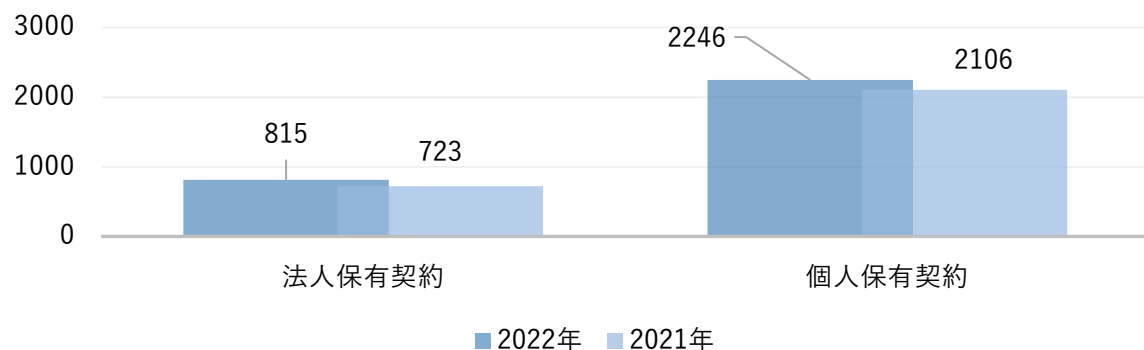


事業年度	法人	個人
2022年	87件	167件
2021年	104件	146件
前年比	83.65%	114.38%

- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 責任開始日ベースで算出
- 2022年度期間によるKPI数値

生命保険の保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2022年	815件	2,246件
2021年	723件	2,106件
前年比	112.72%	106.64%

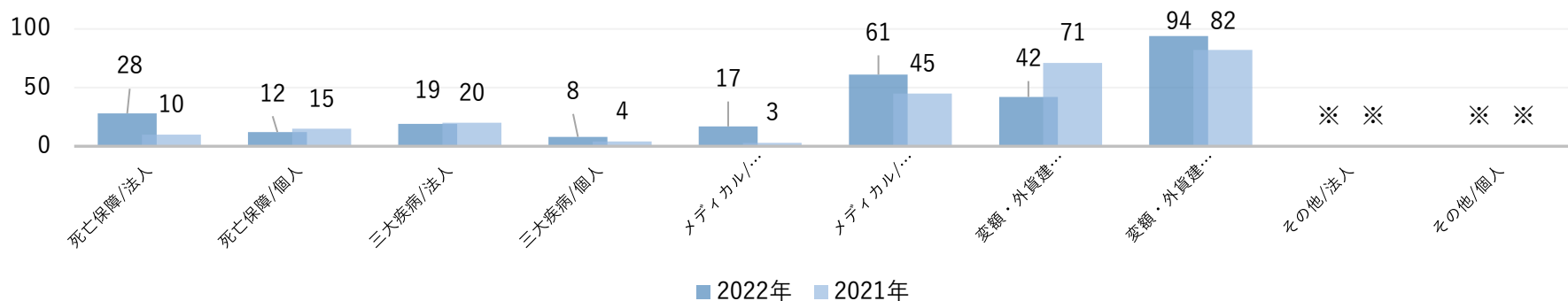
- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約数が含まれる
- 2022年度末時点によるKPI数値

【取組状況 2】

お客様の最善の利益の追求

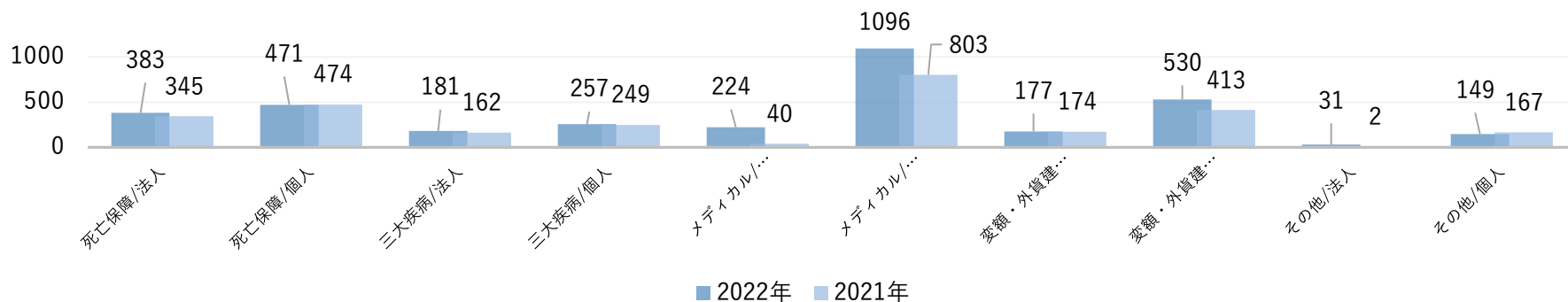
生命保険の種目別新規契約状況

成果指標・KPI



生命保険の種目別保有契約状況

成果指標・KPI



【取組状況 2】

お客様の最善の利益の追求

生命保険の種目別契約状況(新規契約・保有契約)

成果指標・KPI

新規契約 保険種目	2022年	2021年	前年比	保有契約 保険種目	2022年	2021年	前年比
死亡保障/法人	28件	10件	280%	死亡保障/法人	383件	345件	111.01%
死亡保障/個人	12件	15件	80.00%	死亡保障/個人	471件	474件	99.36%
三大疾病/法人	19件	20件	95.00%	三大疾病/法人	181件	162件	111.72%
三大疾病/個人	8件	4件	200%	三大疾病/個人	257件	249件	103.21%
メディカル/法人	17件	3件	566.66%	メディカル/法人	224件	40件	560%
メディカル/個人	61件	45件	135.55%	メディカル/個人	1,096件	803件	136.48%
変額・外貨建て/法人	42件	71件	59.15%	変額・外貨建て/法人	177件	174件	101.72%
変額・外貨建て/個人	94件	82件	114.63%	変額・外貨建て/個人	530件	413件	128.32%
その他/法人	0件	0件	—	その他/法人	31件	2件	1,550%
その他/個人	0件	0件	—	その他/個人	149件	167件	89.22%

- 新規契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 責任開始日ベースで算出
- その他区分は「年金保険」「介護・就業不能保険」等が含まれる
- 2022年度期間によるKPI数値

- 保有契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約数が含まれる
- その他区分は「年金保険」「介護・就業不能保険」等が含まれる
- 2022年度末時点によるKPI数値

【取組状況 3】**利益相反の適切な管理**

当社では、お客さまの利益が不当に害される取引が行われることのないよう、外部監査機関監修による当社独自の内部規程等(「法令等遵守規程」「保険募集管理規程」「比較推奨販売規程」「業務・コンプライアンスマニュアル」を整備して、徹底遵守しているとともに、保険商品販売手数料の多寡などでご提案することなく、利益相反を常に意識する活動に取り組んでいます。

【主な取組み・検証体制】

- (1) 適正な意向把握義務の遂行を目的とする実践型の従業員教育・研修の実施
(お客さまの様々なケースを想定したロールプレイング)
- (2) 「顧客情報管理システム(保険VOSシステム)」に記録化された「意向把握事項」「対応履歴(コンタクト歴)」により、適切な意向把握や比較推奨販売が実施されているか、お客さまの利益が不当に害される取引が行われていないか、管理責任者による点検、検証の実施
- (3) 外部監査機関による「顧客情報管理システム(保険VOSシステム)」の「意向把握事項」「対応履歴(コンタクト歴)」の記録サンプリング調査、並びに利益相反管理態勢の実効性監査の実施(年1回)

また管理責任者によって常時対象取引の有無を確認をしていますが、2022年8月1日～2023年7月31日期间においても対象取引は認められていません。

【取組状況 3】

利益相反の適切な管理

取組み・運用ツール

法令等遵守規程

文書番号	内部規程
版数	第201版
発行者	代表取締役
改定日	2018年
施行日	2018年

株式会社 オンワード

承認	作成

保険募集管理規程

文書番号	内部規程 OW-004
版数	第2018 No.01版
発行者	代表取締役
改訂日	2020年09月02日
施行日	2018年08月01日

株式会社 オンワード

承認	作成

比較・推奨販売規程
(取扱保険会社の販売方針)

文書番号	内部規程 OW-011
版数	第2018 NO.01版
発行者	代表取締役
制定日	2018年07月01日
施行日	2018年08月01日

株式会社 オンワード

承認	作成

業務・コンプライアンスマニュアル

株式会社 オンワード

■文書番号 マニュアルOW-001

■改訂日 2022年03月01日

■版数 2019年04月01日



■内部規程「法令等遵守規程」「保険募集管理規程」「比較推奨販売規程」

■業務・コンプライアンスマニュアル

【取組状況 3】

利益相反の適切な管理

取組み・運用ツール

新集プロセス確認 意向把握（更新） 意向把握（新保） 意向把握（生保） 不成立管理

基本事項

★直営場所★

- ☐ お客様（法人）事務所
- ☐ お客様の自宅
- ☐ お客様の事務所
- ☐ ハウスメーカー事務所
- ☐ オンライン事務所
- ☐ 電話連絡
- ☐ その他の場合（コンタクトに入力）

説明時使用するツール

- ☐ 保険商品の概要内にある
- ☐ パンフレット/チラシ
- ☐ 見積書（設計書）送達書
- ☐ 重要事項説明書
- ☐ お申し込み時の確認シート
- ☐ 申込書
- ☐ （生保）契約概要/注意喚起情報
- ☐ その他（コンタクトに入力）

【法人】新集プロセス

意向把握

- ☐ ① 新集方針等のご案内（情報明示含む）
- ☐ ② 意向把握の実施
- ☐ ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

生保新保

- ☐ ① 新集方針等のご案内（情報明示含む）
- ☐ ② 意向把握の実施
- ☐ ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

意向把握の方法

- ☐ 意向把握型
- ☐ 意向把握型

【個人】新集プロセス

意向把握

- ☐ ① 新集方針等のご案内（情報明示含む）
- ☐ ② 意向把握の実施
- ☐ ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

生保新保

- ☐ ① 新集方針等のご案内（情報明示含む）
- ☐ ② 意向把握の実施
- ☐ ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

意向把握の方法

- ☐ 意向把握型
- ☐ 意向把握型

新集プロセス確認 意向把握（更新） 意向把握（新保） 意向把握（生保） 不成立管理

意向書 中法

案件を作成 ☐

種別

案件名

行動区分

実施日 2023-12-12 現在

時間 15時 20分 15分 30分

件名

予定

お客様に関する基本情報

お客様との関係

- ☐ 新規顧客
- ☐ 生保契約者
- ☐ 新保契約者
- ☐ 意向書からのご紹介
- ☐ 意向書からの紹介者

紹介者名及び関係法人名

図説に基いた連携

- ☐ 新たな顧客と加入したい申し込
- ☐ 意向書のお客との関係、相談
- ☐ 意向書からのご紹介
- ☐ ハウスメーカーからの紹介
- ☐ 家族、親戚、友人
- ☐ 保険の加入、見直しを勧められている
- ☐ 会社、店舗の看板を見た
- ☐ その他

※その他の情報

お客様に確認及び同意をいただく事項

本人確認 ☐ 不要 ☐ ※必要

確認方法

- ☐ （個人）顔写真確認
- ☐ （個人）顔写真確認
- ☐ （法人）顔写真確認
- ☐ （法人）顔写真確認
- ☐ （法人）顔写真確認
- ☐ その他

能力

- ☐ 能力
- ☐ 能力
- ☐ 能力

顧客情報管理システム(保険VOSシステム) 意向把握・対応履歴(コンタクト歴)

【取組状況 4】

お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

当社では、お客さまへ保険商品をご提案する際には、当社所定の「意向把握シート」を用いて、お客さまの意向をしっかりと把握し、「各種保険パンフレット」、その他資料をもとに、保険商品・サービスや契約内容について分かりやすい言葉でかつ丁寧な説明に努めています。特に投資性商品(特定保険商品/外貨建て保険・変額保険)をご案内する際には、リスク・リターンの関係性や基本的構造をはじめ、お客さまが負担すべき手数料などの費用が生じる場合は、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、分かりやすく丁寧に情報提供を行い、適切な適合性確認にも努めています。

【主な取組み・検証体制】

- (1)保険商品パンフレット、重要事項説明書等(契約概要・注意喚起情報等)で、特に重要な箇所には黄色マーカーペンで注意を喚起する説明の徹底
- (2)当社所定の「お申込み時の重要事項等説明ご確認シート」を用いて、お客さまご自身によるご加入手続き前の最終ご確認の実施(補償(保障)内容と重要事項等内容を十分に理解していただく取組みを実践)
- (3)投資性商品(特定保険商品)をお客さまに案内する際には、当社所定の「特定保険商品提案・販売可否の判断基準表」を用いて、お客さまの金融知識や取引経験を考慮した適切な適合性確認を実施
(※7つの質問項目を設定、総合判定結果によって販売可否を判断)
- (4)当社所定の「外貨建て保険商品・変額保険商品に関するトークスクリプト」を用いて、漏れ、誤解のない情報提供の徹底
- (5)「顧客情報管理システム(保険VOSシステム)」に記録化された「意向把握事項」「対応履歴(募集プロセス歴)」により、適切な意向把握・情報提供が実施されているか、また投資性商品(特定保険商品)を販売したお客さまには、これらに加えて当社所定の「特定保険商品提案・販売可否判断基準表」の記録内容により、適切な適合性確認や誤解のない情報提供、リスク・リターンの説明まで実施されているか、管理責任者による点検、検証の実施

19

【取組状況 5】

お客さまにふさわしいサービスの提供

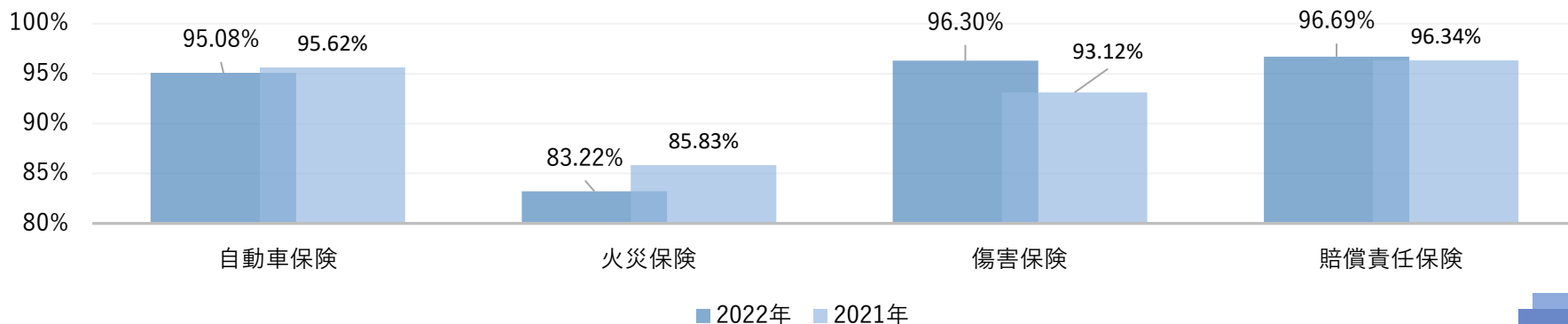
当社では、お客さまから常に選ばれ続ける企業であるために、お客さまと互いに相談しながら将来の安心の姿(将来への指針)を見出していくコンサルティングを基本として、お客さまひとり一人にふさわしい保険商品・サービスの提供に努めています。またご加入後においても「永続的にお客さまをお守りする」ため適切なアフター・フォローに取り組んでいます。これらの結果として損害保険の更改率、生命保険の継続率の高い数値は、お客さまに最適な保険商品・サービスの提供、並びに適切なアフター・フォローにご満足をいただき、信頼のもとご加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

【主な取組み・検証体制】

- (1)「専門性スキルの向上」「お客さまの利便性の向上」を目的とする従業員教育・研修の実施
- (2)お客さまへの「有益かつ質の高い情報提供の均一化(標準化)」を目的とする従業員教育・研修の実施
- (3)お客さまの契約管理状況及びアフター・フォロー実施状況の共有と管理責任者によるこれらの定期点検の実施

損害保険の更改契約状況

成果指標・KPI



【取組状況 5】

お客さまにふさわしいサービスの提供

損害保険の更改契約状況

成果指標・KPI

保険種目	2022年	2022年更改率算定基礎	2021年	前年比
自動車保険	95.08%	満期数： 894件／更改数： 850件	95.62%	99.43%
火災保険	83.22%	満期数： 423件／更改数： 352件	85.83%	96.95%
傷害保険	96.30%	満期数： 622件／更改数： 599件	93.12%	103.41%
賠償責任保険	96.69%	満期数： 1,026件／更改数： 992件	96.34%	100.36%
合 計		満期数： 2,965件／更改数： 2,793件		

全体平均更改率 (法人・個人契約合算)	2022年	2021年	前年比
	94.20%	93.86%	100.36%

- 法人契約・個人契約合算による数値を算出
- 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう
- 更改手続数とは満期数に対して更改手続を行った数をいう
- 全体平均更改率は保険種目合計の満期数に対する更改手続数で算出
- 2022年度期間によるKPI数値

【取組状況 5】

お客さまにふさわしいサービスの提供

生命保険の継続契約状況

成果指標・KPI

保険会社(販売上位3社)	2022年	2021年	前年比
ソニー生命保険株式会社	継続率24か月 96.95%	継続率24か月 98.56%	103.49%
オリックス生命保険株式会社	MOF継続率25か月 93.20%	MOF継続率25か月 95.70%	109.49%
アクサ生命保険株式会社	継続率24か月 100%	継続率24か月 100%	100%

■継続率の基準は各保険会社で定めるところによる

■取扱保険会社11社の中から契約数が多い上位3社を生命保険継続率として公表

■ソニー生命保険株式会社の「継続率24か月」は、2021年8月1日～2023年7月31日成立日の契約を100として、2023年8月1日時点で契約が継続されている割合を表示

■オリックス生命保険株式会社の「MOF継続率25か月」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)の払い込みがされた契約の割合を表示

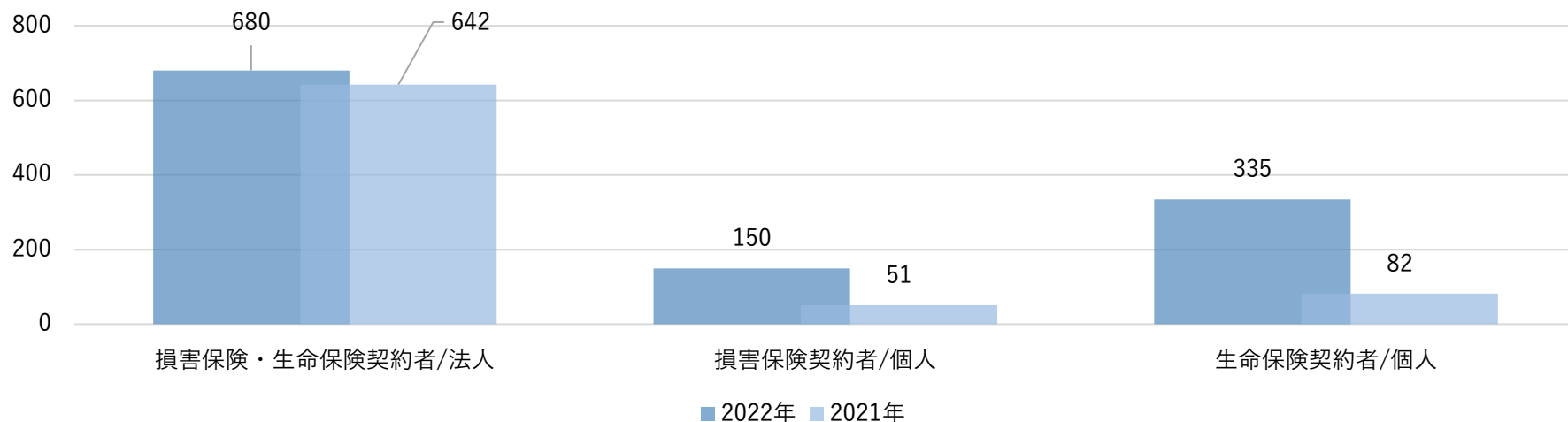
■アクサ生命保険株式会社の「継続率24か月」は、2021年8月1日～2023年7月31日成立日の契約を100として、2023年8月1日時点で契約が継続されている割合を表示

【取組状況 5】

お客さまにふさわしいサービスの提供

ご加入後のアフター・フォロー状況

成果指標・KPI



アフター・フォロー対応区分	2022年	2021年	前年比
損害保険・生命保険契約者/法人	680件	642件	105.91%
損害保険契約者/個人	150件	51件	294.11%
生命保険契約者/個人	235件	82件	286.58%
合計	1,065件	775件	

- 原則、対面訪問によるアフター・フォロー実施
- ご加入後のお客さまの環境変化の確認
- 補償(保障)の見直し、保険金。給付金ご請求漏れの確認
- 特定保険契約者に金利・為替等の変動に伴うリスクの説明
- 2022年度期間によるKPI数値

【取組状況 5】**お客さまにふさわしいサービスの提供**

当社では、ご加入手続き後、お客さまによる更改契約内容の再確認のお時間を確保していただくため、保険始期14日前の早期更改手続きに努めています。これらの結果として14日前の早期更改契約率の高い数値は、お客さまに最適な保険商品・サービスの提供にご満足をいただき、信頼のもとご加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

【主な取組み・検証体制】

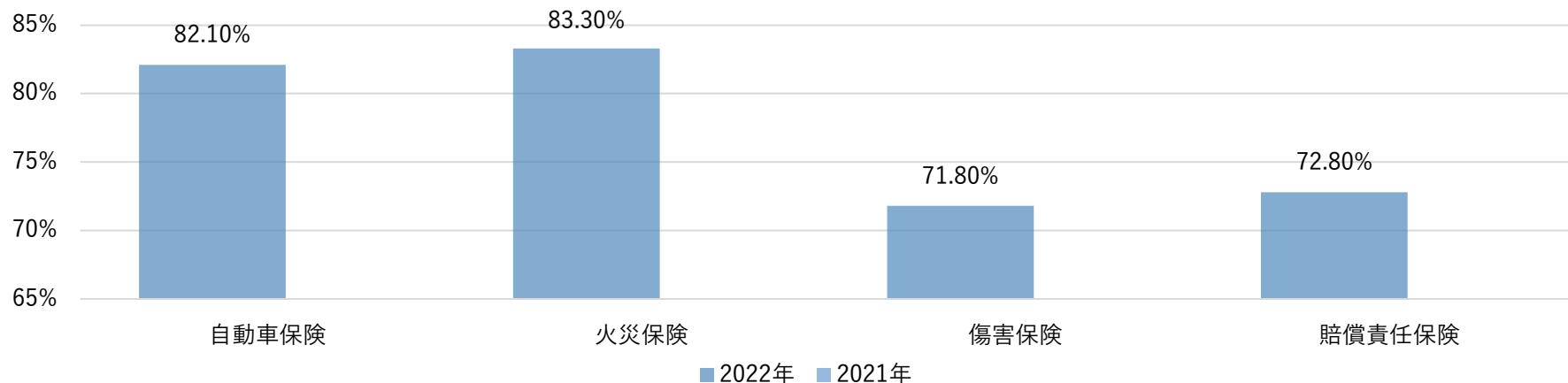
- (1)お客さまへ満期日の2か月前を目処に「満期のお知らせ」及び関係資料を送付し、順次、お電話にてお客さまへ満期書類等の到着確認、及び更改(継続)の意思確認や面談のアポイントを徹底する取組み
- (2)お客さまとのアポイントの進捗状況は「顧客情報管理システム(保険VOSシステム)」に記録し、すべての従業員が把握できるよう早期更改業務の可視化の取組み
- (3)「顧客情報管理システム(保険VOSシステム)」に記録化された「意向把握事項」「対応履歴(コンタクト歴)」により、従業員主体ではなくお客さまの意向、ご理解による適切な早期更改手続きが実施されているか、管理責任者による点検、検証の実施
- (4)管理責任者による早期更改手続の進捗状況確認を定期的の実施

【取組状況 5】

お客さまにふさわしいサービスの提供

損害保険の14日前早期更改契約状況

成果指標・KPI



保険種目	2022年	2021年	前年比
自動車保険	82.10%	-	※
火災保険	83.30%	-	※
傷害保険	71.80%	-	※
賠償責任保険	72.80%	-	※

損害保険14日前早期更改率(平均)	
2022年	77.50%
2021年	-
前年比	※

■法人契約・個人契約合算による数値を算出

■14日前早期更改契約とは満期の14日前迄に手続きが完了したものをいう

■損害保険14日前早期更改率(平均)とは4種目それぞれの更改手続割合を平均して算出

■2022年度期間によるKPI数値

■「損害保険の14日前早期更改契約(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

【取組状況 5】

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、特に法人企業のお客さまには、事業を取り巻く社会環境の変化への対応や、万一の有事に備えていただく観点から、複数の損害保険商品を組み合わせたりリスク・コンサルティングに努めています。これらの結果として複数種目の契約数の増加は、当社の専門性が高いリスク・コンサルティングにご満足をいただき、信頼のもとご加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

【主な取組み・検証体制】

- (1) 中小企業庁「事業継続力強化計画」認定企業として、強み、ノウハウを活かすリスク・コンサルティングを実践
- (2) ロールプレイングによる従業員教育・研修を通して、コンサルティング能力の共有と評価

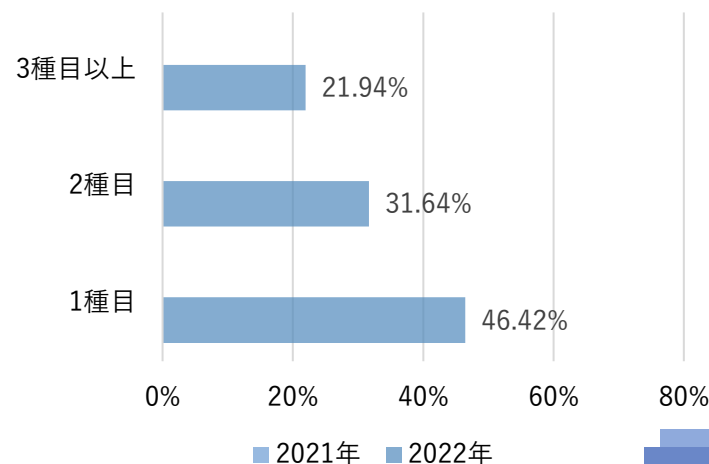
法人顧客の複数種目契約状況

成果指標・KPI

複数種目	2022年 契約顧客	2022年 契約割合	2021年 契約顧客	2021年 契約割合	前年比
1種目	311	46.42%	-	-	※
2種目	212	31.64%	-	-	※
3種目以上	147	21.94%	-	-	※
合 計	670	-	-	-	※

■ 2022年度期間によるKPI数値

■ 「法人顧客の複数種目契約(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示



【取組状況 5】

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、お客さまの災害・事故時など有事の際の迅速な対応と解決に備え、事故受付責任担当者を配置しています。事故受付責任担当者は、お客さまの立場に寄り添った親身誠実な対応を心掛け、事故解決と保険金のお支払まで、お客さまの不安の軽減に努めています。これらの結果として保険金事故・付帯サービスの対応数は、日頃から信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

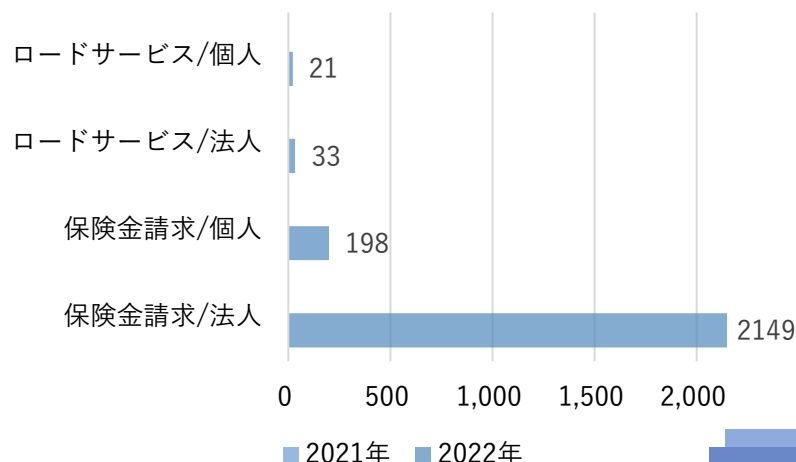
【主な取組み・検証体制】

(1) 事故受付専任担当者が事故対応・事故内容・保険金請求等のすべてを記録化し、対応の進捗状況を社内全体で共有・確認する取組み

損害保険事故・保険金請求対応サービス状況

成果指標・KPI

対応サービス	2022年	2021年	前年比
保険金請求対応/法人	2149件	-	※
保険金請求対応/個人	198件	-	※
合 計	2347件	-	※
ロードサービス対応/法人	33件	-	※
ロードサービス対応/個人	21件	-	※
合 計	54件	-	※



■ 事故・サービス受付日ベースで算出

■ 2022年度期間によるKPI数値

■ 「損害保険事故・保険金請求対応(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

【取組状況 6】

「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育

当社では、「FOR YOUR PARTNER お客様のために在り続ける企業」であるためには、金融事業者として職業倫理の定着とガバナンス態勢は必要不可欠と考え、すべての従業員の意識の醸成を図る従業員教育の継続に努めています。これらの結果として従業員教育の徹底が、より一層お客さまへの安心の提供に繋がり、信頼関係を構築できる「人財」の育成の機会となるほか、お客さま本位の業務運営の啓発と定着に向けた改善の機会を示す指標のひとつと考えています。

【主な取組み・検証体制】

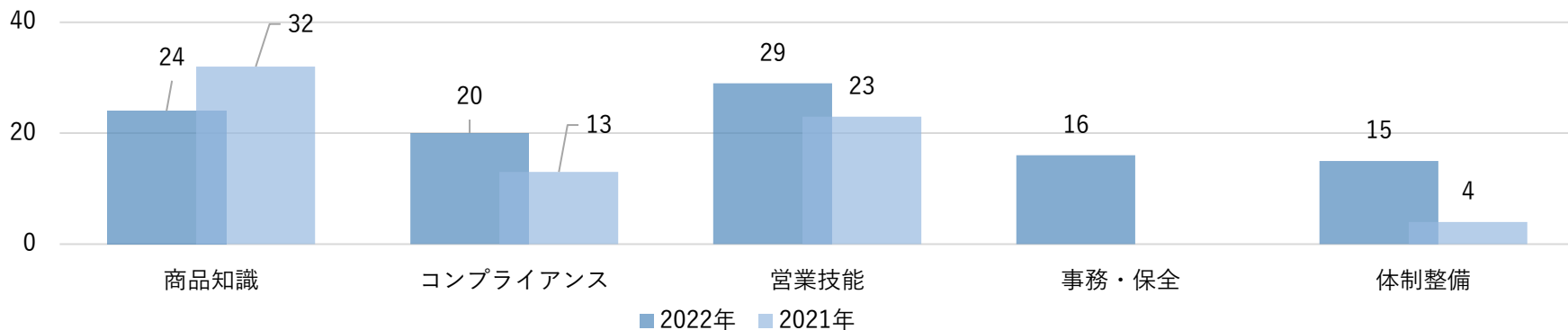
- (1)経営会議と全体会議を毎月開催、会社の課題改善事項とこれらに係る解決策の共有
- (2)お客さまの金融リテラシー向上のため、保険分野に限らず周辺知識の向上を目的とする従業員教育・研修の実施
- (3)管理責任者による内部点検を定期的の実施
- (4)外部専門家等との顧問契約におけるコンプライアンス態勢の維持・向上への取組み(※教育、指導、相談等の体制の確保)
- (5)体制整備の高度化を目的とする外部専門家等による従業員教育・研修の実施
- (6)コンプライアンス推進体制、内部管理・監督態勢の実効性及び「お客さま本位の業務運営」の定着状況を評価・検証するため、外部監査機関による外部監査を年1回実施
- (7)外部監査機関による外部監査結果(評価・指摘事項等)を経営会議で評価・分析し、課題・指摘事項等を次年の経営重要課題のひとつとして位置付け

【取組状況 6】

「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育

従業員教育・研修実施状況

成果指標・KPI



教育・研修区分	2022年				2021年	前年比
	保険会社講師	社内講師	外部講師	区分別計		
損害保険・生命保険商品知識等	24回	-	-	24回	32回	94.11%
法令等遵守・コンプライアンス	5回	13回	2回	20回	13回	162.50%
営業技能・ロールプレイング	2回	27回	-	29回	23回	135.29%
事務・保全関連	14回	2回	-	16回	-	※
体制整備・お客さま本位関連	1回	1回	13回	15回	4回	400%
教育・研修実施合計	46回	43回	15回	104回	72回	131.66%

■2022年度期間によるKPI数値

■「事務・保全関連(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

【取組状況 6】

「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育

研修資料一例

年代	出来事
2021年(令和3年)	保険業法施行規則の一部改正により「電磁的方式」による書面交付の対応が求められる
2021年(令和3年)	監督指針の一部改正により、保険事業者の公的保護制度等に関する適切な情報提供、説明が求められる
2022年(令和4年)	生命保険協会より「外資型保険販売実務試験」が新設 ※保険事業者が外資型保険の特性・留意点を踏まえた上で丁寧な説明ができ、適合性確認の強化を目的としたもの
2022年(令和4年)	保険業法一部改正により、電磁的方式による「クーリング・オフ制度」が開始
2022年(令和4年)	個人情報保護に関する法律(個人情報保護法)の改正、施行 ※個人情報保護の徹底し、需要がより厳格化される
2022年(令和4年)	監督指針の一部改正により、保険会社のほか保険事業者に対しても、障がい者等への合理的配慮の提供の努力義務が強化される

不祥事件等の区分	代表的な事件内容
保険業法 300 条関連	- 営業事項説明書記載違反・虚偽説明 - 虚偽告知の勧誘、告知書の改ざん、告知妨害・不告知の欺誘 - 保険料の割引・差戻し、特別の利益の提供 - 勧誘の生じる比較表示 - 勧誘の生じる予想配当表示 - 圧力営業 - 他社の勧誘・中傷 - 保険料額や引当金等の虚偽 - 情報の不正入手・不正使用
流用・費消	- 保険料等の流用・費消 - 保険金不正請求・虚偽
契約関係	- 作成(架空)契約、名義借契約、無断契約 - 無面接募集(面接が必要とされている契約に関する募集を拒む) - 代理・代印、印鑑不正使用
その他	- 顧客情報の漏えい等 - 保険料等給付・差額 - 募集以上の前に寄せられたとき - 重大な契約方法違反・契約決定違反 - 付保行為(成續の計上操作) - 不正な勧誘実態の発出

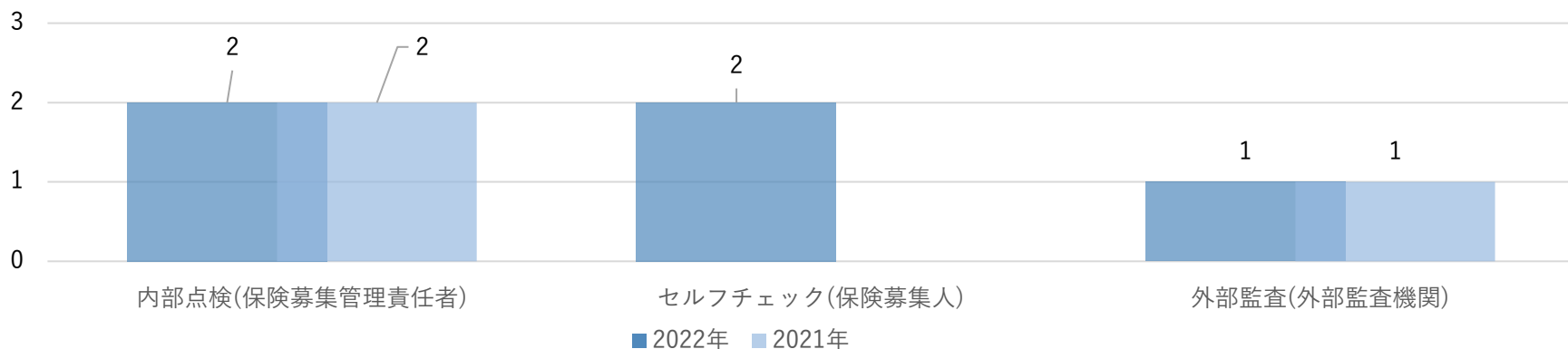
- 生命保険コンプライアンス(マネー・ローンダリング対策・反社会的勢力の排除等)：社内講師
- 生命保険の資産運用：保険会社講師
- 体制整備・業務品質(不祥事件等の事例、体制整備の好事例等)：外部専門家講師

【取組状況 6】

「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育

内部点検・外部監査機関のモニタリング・監査状況

成果指標・KPI



内部点検・外部監査種別	2022年	2021年	前年比
内部点検(保険募集管理責任者)	2回	2回	100%
セルフチェック(保険募集人)	2回	-	※
外部監査(外部監査機関)	1回	1回	100%
内部点検・外部監査合計	5回	3回	166.66%

■2022年度期間によるKPI数値

【取組状況 7】

お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

当社では、職場環境の整備と従業員のワークライフバランスの実現と、企業価値の向上に資する取組み参画が、安定経営とお客さまから継続的に選ばいただける企業として信頼関係に繋がり、ひいてはお客さまに満足していただける良質な情報提供とサービスの価値の向上に繋がるものと考えています。

そのため以下のプロジェクト等に参画、認定、登録企業として取り組んでいます。

【主な取組み】

- (1) 中小企業庁「事業継続力強化計画」認定企業
- (2) 経済産業省「健康経営優良法人」認定企業
- (3) 独立行政法人情報処理推進機構「SECURITY ACTION セキュリティ対策自己宣言」★★二つ星宣言企業
- (4) 鹿児島市「かごしま SDGs推進パートナー制度」登録企業
- (5) 協会けんぽ鹿児島支部「かごしま健康企業宣言」登録企業
- (6) 厚生労働省「がん対策推進企業アクション」推進パートナー企業
- (7) 顧客情報を顧客情報システム(保険VOSシステム)」に集約し、従業員の業務の効率化・最適化、並びにお客さまへの迅速なサービス対応を目的とする顧客管理のDX化(Digital Tranceformation)推進の取組み
- (8) お客さまの大切な個人情報を保護するため、ウイルス対策ソフトのほか、UTM（統合脅威管理）を導入し、ネットワーク上のセキュリティ対策を強化
- (9) 専門士業と連携した人事評価制度の設計、取組み

【取組状況 7】

お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

企業価値の向上に資する取組み・参画等状況

成果指標・KPI

●経済産業省

【事業継続力強化計画認定制度】

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」の認定を受けています。

<https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/bousai/keizokuryoku.htm>



●経済産業省

【健康経営優良法人認定制度】

大規模地域の健康課題に即した取組や日本健康会議が進める健康増進の取組みをするとともに、特に「優良な健康経営を実践している企業」として認定を受けています。

https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/kenkoukeiei_yuryouhouzin.html



【取組状況 7】

お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

企業価値の向上に資する取組み・参画等状況

成果指標・KPI

●独立行政法人 情報処理推進機構

【SECURITY ACTION セキュリティ対策自己宣言】

<★★二つ星宣言>

中小企業の情報セキュリティガイドラインによる「情報セキュリティ自社診断」を行い、情報セキュリティへの取組みを自己宣言しています。

<https://www.ipa.go.jp/security/security-action/>



セキュリティ対策自己宣言

●鹿児島市

【かごしまSDGs推進パートナー】

SDGsの理念を踏まえ、取組み推進に参画するために、SDGs未来都市に認定されている鹿児島市に登録しています。

<https://www.city.kagoshima.lg.jp/kikakuzaisei/kikaku/seisaku-k/shise/shisaku/toshisesaku/sdgs.html>



【取組状況 7】

お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

企業価値の向上に資する取組み・参画等状況

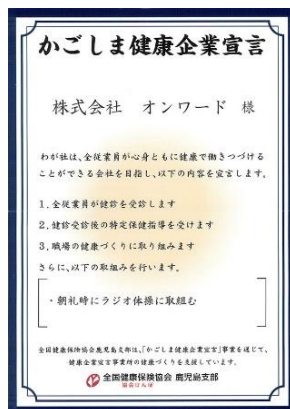
成果指標・KPI

●協会けんぽ鹿児島支部

【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。

<https://www.kyoukaikenpo.or.jp/shibu/kagoshima/cat070/20190528002/>

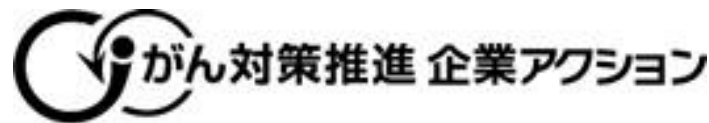


●厚生労働省

【がん対策推進企業アクション・推進パートナー】

職域におけるがん検診受診率向上を企業連携で推進していくことで、がんと前向きに取り組む社会機運を醸成、推進する企業として登録しています。

<https://www.gankenshin50.mhlw.go.jp/about/philosophy.html>



【取組状況 7】

お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

企業価値の向上に資する取組み・参画等状況

成果指標・KPI

【顧客管理のDX化推進(顧客情報管理・保険VOSシステム)】

「営業活動の環境整備・最適化」「顧客情報情報の最適化・一元化」

「セキュリティの安全性」「コンプライアンス強化」



【お客さま本位の業務運営方針に係る取組状況についての照会先】

保険代理店 株式会社オンワード

業務管理部長 西谷孝宏

所在地 鹿児島県鹿児島市天保山町7-12

電話番号 099-812-5080