

2022年度

お客さま本位の業務運営 取組状況



福岡商事株式会社

1 「多種目販売率」「更改率」「早期消滅・失効件数」等の各種指標状況

「多種目販売率」「更改率」「早期消滅・失効件数」等の各指標を活用し、お客さまへの最適かつ適切なサービスの徹底に取り組んでおります。

多種目販売率（生損併売率）

当社のお客さまに対して、お客さまを取り巻くリスクを分析し、総合的に保険提案を行うことで安心の提供に取り組んでまいりました。加えて、総合提案を行う際には、損害保険・生命保険の垣根を超え、ご提案に取り組んでまいりました。

例えば、火災保険をご契約いただいているお客さまに対して、火災保険の補償拡大はもちろんの事、労務リスク・賠償リスク・事業継承リスク等々お客さまを取り巻くリスクを分析し、必要に応じて保険手配のご提案を行ってまいりました。

その取組指標の一つとして、「多種目販売率」（複数の保険をご契約いただいている割合）「生損併売率」（生命保険・損害保険の両方をご契約いただいている割合）は、以下のとおりです。

	多種目販売率		生損併売率	
	法人	個人	法人	個人
2022年度	22.6%	3.7%	7.1%	2.0%

更改率（損害保険）

当社へ保険をお任せいただいているお客さまに対して、お客さまから信頼・満足がいただけるよう、お客さまの意向と実情に沿った適切な保険設計を行い、同時に事故が発生した場合はお客さまに寄り添った事故サポートを行い、安心の提供に取り組んでまいりました。

加えて、火災保険等長期のご契約をいただいているお客さまに対して情報提供（料率改定・事故情報等）に取り組んでまいりました。

また、台風等広域災害が発生した場合は、お客さまへ「安全確認連絡」を行い、保険金請求勧奨にも取り組んでまいりました。

以上のような取組を日々行うことで、お客さまからの信頼を図る指標の一つである「更改率」（満期を迎えたご契約を引き続きご契約いただいた割合）は、以下のとおりです。

	火災保険	自動車保険	新種保険	合 計
2022年度	74.1%	90.8%	90.3%	81.9%

早期消滅・失効件数(生命保険)

お客さまのご意向を正確に把握し、お客さまに正しく商品内容をご理解いただくことにより、早期(ご契約後24か月以内)に消滅(解約)・失効契約が発生しないように取り組んでまいりました。

併せて、早期の消滅(解約)や失効が発生した場合、その理由を可能な限り確認し、お勧めの仕方やご意向把握に課題がなかったかどうか等について、検証してまいりました。

以上のような取組を日々行うことで、2022年度は以下の件数となっております。

また、その取引内容も確認しておりますが、不適切な募集実態はございませんでした。

24か月以内早期消滅・失効件数	うち6か月以内早期消滅・失効件数
107件	5件

2 「お客さまの声」収集の取組み内容

当社は、お客さまのリスク・ニーズを的確に把握し、お客さまにふさわしいサービス・わかりやすい情報提供を行うことを目的に、会社に寄せられたお客さまの声をより多く収集し、全社員で共有すると同時に、業務改善及び苦情の再発防止に取り組んでまいりました。

総件数2,843件

区分	苦情	お褒め・感謝の言葉	問い合わせ	相談	要望
件数	153件	559件	1,551件	412件	168件
構成比	5.4%	19.7%	54.6%	14.5%	5.9%

「お客さまの声」を活かした業務改善・品質向上への取組み事例

■「台風による水害・風災事故」や「冬季の水道管破裂・ガラス熱割れ事故」等季節特有の事故対応が多いため、各シーズン前に継続的に研修会を実施し、お客さまに丁寧に解りやすく説明を行うよう努めてまいりました。

■火災保険の料率改定が続くことにより、「更改保険料が何故高くなるのか」というご相談を多数いただいたため、保険料改定の仕組み及び火災保険料率改定の仕組みについて情報提供を行うよう努めてまいりました。

■事故発生時、お客さまと元受保険会社の間で十分な情報共有(現場立会・損害額評定・保険金支払い等)を行っていただくよう当社内で「事故管理表」ルールを策定し、お客さまに安心していただける事故対応を行うよう努めてまいりました。

3 保険モニタリングの実施

当社は、「お客さまを最優先」「お客さまからの長期にわたる信頼」「お客さまに貢献」を念頭に置いた保険提案を行い、お客さまのご意向と実情に沿った適切な保険設計、販売・勧誘活動を行うよう努めてまいりました。

【取組み内容】

お客さまへの商品提案にあたり、意向把握・比較推奨販売方針を含む募集プロセスについて、対応記録等の記載内容を管理部門によるモニタリングを通じ、保険募集の適切性を確認しております。

保険モニタリング実施項目

損害保険項目	■新規募集（意向把握・比較推奨） ■高齢のお客さまに対する募集	■電話募集状況 ■お客さま情報の厳格な取扱
生命保険項目	■新規募集（意向把握・比較推奨） ■高齢のお客さまに対する募集	■当初意向が変更となった取引 ■お客さま情報の厳格な取扱 ■乗換募集

4 社員教育の実施

当社は、「商品知識研修」「コンプライアンス研修」等を実施し、全社員が「お客さま本位の業務運営方針」を正しく理解し、行動できるように「全体研修」「各支社での研修」等色々な形態で社内研修を実施しております。

【研修事例】

「コンプライアンス研修」

毎月、本社と各拠点長による「コンプライアンス会議」を実施し、「お客さまの声」の分析及び改善すべき事項を共有化しています。各拠点長は会議終了後、支社でフィードバック研修を実施し、業務改善に取り組んでまいりました。

「公的保険制度研修」

6月～12月にかけて職場研修を毎月実施し、お客さまに適切な情報提供を行うよう取組みました。

「生保商品研修」

毎月「生保推進担当者研修」を本部主催で実施し、生保推進者は研修会終了後、所属の支社でフィードバック研修を実施いたしました。

「ロールプレイング」の実施

6月に自社で作成した動画視聴を始めとする職場研修を実施後、7月にロールプレイングを行いお客さま対応力強化に努めました。

「損保商品研修」

全営業社員を対象に社会的にニーズの高まっている商品及び周辺知識の研修をシリーズ化して実施いたしました。（個人情報保護法改正とサイバー保険、労働基準法と政府労災、貸借対照表と損益計算書、火災保険評価等）

「事故対応力強化研修」

台風シーズンに備え6～7月に風災・水災を想定した事故対応研修、11月には冬期に発生する水道管凍結破裂・ガラス熱割れの事故対応研修、1月には地震保険査定研修を実施いたしました。また12月には新任担当者のフォローアップ研修として「事故対応マニュアル」に基づく研修を実施するとともに、11～1月には事故対応力の底上げを図るため、代理店事故対応力認定制度（損害保険ジャパン）に取り組み79名が修了いたしました。