

2024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 「法人損保契約件数」「更改率」「早期消滅・失効件数」等の各種指標状況

「法人損保契約件数」「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。

法人損保契約件数・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、「法人損保契約件数」「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。

	損保契約件数	生損併売率	
	法人	法人	個人
2024年度	13,798件	7.1%	1.9%

※2023年度末13,566 件(前年比+232件)

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
2024年度	76.5%	87.8%	89.5%	83.0%

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、2024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
40件	7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、会社へ寄せられたお客さまの声を収集し、全社員で共有すると同時に、業務改善および苦情の再発防止に取り組んでまいりました。

なお、お客さまの声の分析の精度・品質向上を目的として、2023年12月より一部区分（問合せ・相談）を廃止し、収集内容を見直したため、2023年と比べ大幅に減少しております。

総件数333件

区分	苦情	お褒め・感謝の言葉	要望
件数	53件	247件	33件
構成比	15.9%	74.2%	9.9%

「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およ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。
- さまざまな情報提供のご要望を多数いただいたため、常時携行可能なパソコン端末を活用し、より迅速な情報提供やお客さまのニーズに合わせ幅広く分かりやすいご提案を実施しました。
- お客さまの声のうち「苦情」「要望」を重点的に分析して改善するとともに、「お褒め・感謝の言葉」を社内全体で共有することで全社の品質向上に努めております。



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）	■電話募集状況	■クーリング・オフおよび取消
	■高齢のお客さまに対する募集	■お客さま情報の厳格な取扱	■募集文書の管理状況
	■満期管理	■アフターフォロー（保全対応）	■マネー・ローンダリング
生命保険 項目	■新規募集（意向把握・比較推奨）	■お客さま情報の厳格な取扱	■クーリング・オフおよび取消
	■高齢のお客さまに対する募集	■乗換募集	■募集文書の管理状況
	■当初意向が変更となった取引	■アフターフォロー（保全対応）	■マネー・ローンダリング

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」等いろいろ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」の分析およ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」

6～12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り組みました。

「生保商品研修」

「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。

「損保システム操作研修」

4半期に1回、損害保険商品の保険料見積作成を目的とした、損保システム操作研修を実施いたしました。

「損保・生保商品Web研修」

毎月1回営業社員を対象に社会的にニーズの高まっている商品および周辺知識のWeb研修を実施いたしました。（各種ソリューション提案・サイバー保険・企業火災・地震・取引信用保険、D&O、E&O、フリート等）

「ロールプレイング」の実施

11月に個人向け火災保険のロールプレイング研修を各支社で開催し、お客さま対応力強化に努めました。

「事故対応力強化研修」

事故対応専任者による各種研修を開催。6～7月に風災・水災を想定した事故対応研修、12～1月に事故対応力向上研修（保険の対象の評価・火災保険の協定・約款解釈・賠償責任保険の基本、賠償事故対応の流れ等）また、2月には冬期に発生する水道管凍結破裂・ガラス熱割れに関するWeb研修を実施しました。また、11～2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83名が修了いたしました。