

2023年度取組み状況の報告

1 はじめに

秋田共立株式会社は、地域のお客様に「万全な備えと確かな安心」をご提供し、地域社会の発展に貢献するため、2020年2月1日に掲げた「お客様本位の業務運営にかかる取組方針」に基づく2023年度取組み状況や定着度合について公表するとともに、今後も経営理念の実現に向けて継続的に取り組んでまいります。

2023年度取組み方針

- 1 お客様の最善の利益の追求
- 2 お客様の判断に資するサービス・周辺情報の提供
- 3 お客様との利益相反の適切な管理
- 4 お客様本位の業務運営を実践するための人材育成と企業文化定着への取組み

2 2023年度の具体的取組み状況について

(1) お客様の最善の利益の追求

当社は、地域密着保険代理店として、お客様のニーズに沿ったサービス提供がお客様の最善の利益につながると考え、お客様の知識・経験・ご加入目的を把握したうえで、お客様の理解度を確認しながら、付加価値の高い商品、適切な提案を行うよう努めております。

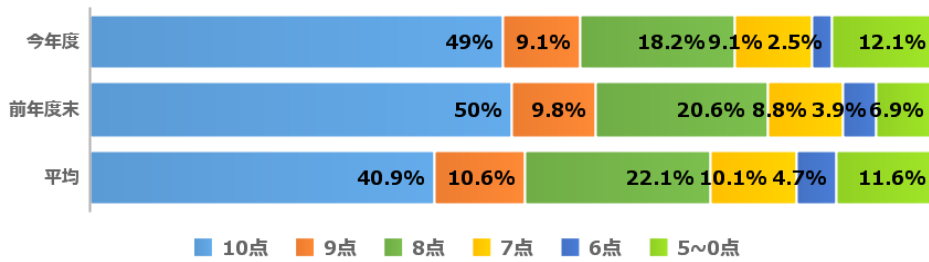
【取組み内容】

① お客様アンケートにもとづく満足度、当社の推奨度(NPS)

当社の「お客様本位の業務運営にかかる取組方針」に基づく取組みが、お客様にどのように評価され、サービスの向上に結び付いているか、「お客様アンケート」の実施結果にもとづいた「総合満足度」、「当社の推奨度(NPS)」を成果指標(KPI)と定め、公表いたします。

● お客様総合満足度

今年度	前年度末	対前年
8.6pt	8.7pt	-0.1pt
	平均	平均との差
	8.3pt	+0.3pt



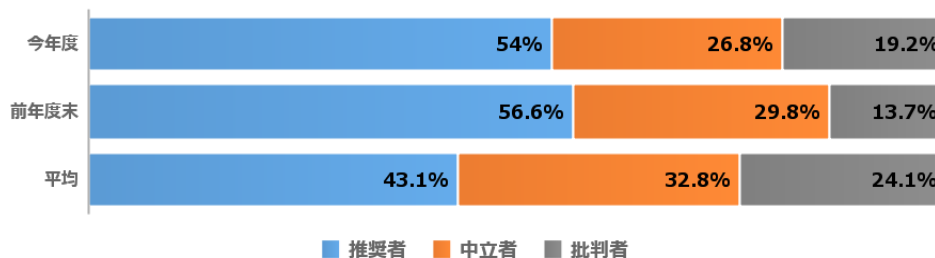
※ 公平性を確保するため、当社の代申会社である損害保険ジャパン株式会社が独自に実施している当社に対するアンケート結果を使用。

※ 総合満足度は、満点である10点から0点の各スコア×各回答件数/総合満足度の有効回答件数により算出。

総合満足度は8.6Pと前年度比-0.1Pとなったものの、他社平均(金融機関代理店の平均値)である8.3Pより0.3P高く、満点である10点の評価に関しては、49.0%と前年度並みを維持しております。

● 当社の推奨度(NPS)

今年度	前年度末	対前年
34.8pt	42.9pt	-8.1pt
	平均	平均との差
	19.0pt	+15.8pt



※ NPSとは、Net Promoter Scoreの略で、「企業に対してどれくらい愛着や信頼があるか」を数値化したものであり、推奨者%-批判者%で算出。

当社の推奨度34.8Pは、他社平均である19.0Pを15.8P上回っておりますが、前年度比8.1P、推奨者割合も54.0%と2.6P低下していることから、お客様の声を分析して改善に努めてまいります。

② お客様の声件数、業務改善内容

当社は、お客様から苦情等が寄せられた場合、「お客様の声受付簿」を速やかに作成し、申し出内容、対応、原因等を協議、再発防止策を社内に徹底することにより、サービス向上、お客様満足度の向上に努めております。

2023 年度「お客様の声」受付、内訳

お客様の声受付件数	3 件
-----------	-----

当社への苦情	3 件
保険会社への苦情	0 件

③ 損保比較説明・推奨販売記録起票件数および生保意向把握シート起票件数

当社は、お客様のニーズ、ご意向を正確に把握し、適切な商品の提案に努めております。お客様の意向把握や商品提案のプロセスは、「比較説明・推奨販売記録」や「意向把握シート」を作成し、記録しております。

損害保険 「比較説明・推奨販売記録」件数	782 件
生命保険 「意向把握シート」件数	110 件

(2) お客様の判断に資するサービス・周辺情報の提供

当社は、お客様に最適な商品・サービスを選択していただけるよう、パンフレット、提案書等の資料を活用して、丁寧でわかりやすい説明に努め、お客様の満期管理を徹底し、満期のご案内および更改手続きを適切に実施し、継続率の維持、向上に努めております。

お客様の判断に資するサービス実施がお客様に受け入れられているか、事故が発生した場合の対応状況を確認するため、以下の実績を成果指標(KPI)と定め、公表します。

【取組み内容】(※ ①～③は損害保険ジャパン株式会社からの実数およびアンケート結果からの抜粋)

① 損害保険継続率の推移、分析

	2022 年度	2023 年度
損害保険継続率	83.7%	86.9%

② 損保早期更改率

	2022 年度	2023 年度
損保早期更改率	72.3%	67.0%

※ 早期更改率～自動車保険の 28 日前更改率

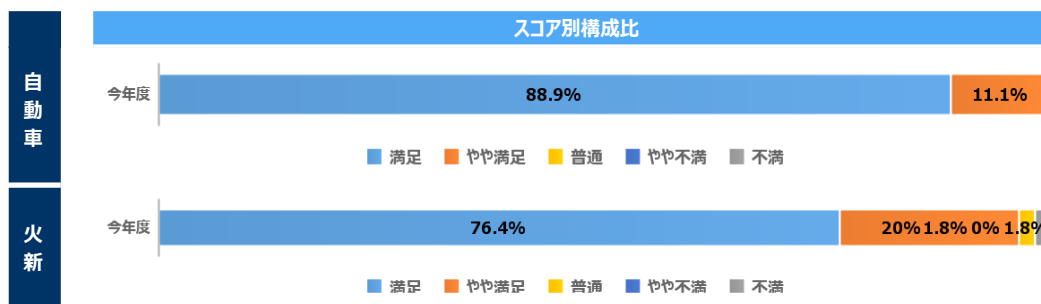
③ 事故受付対応実績

● 代理店自動車事故受付窓口割合

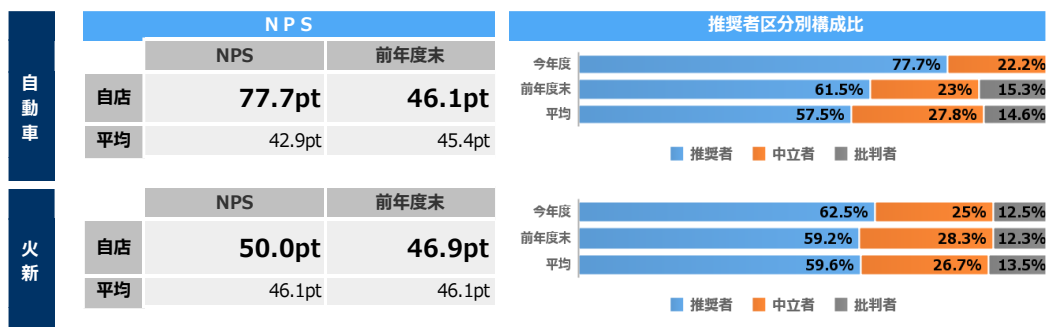
代理店事故受付窓口割合		
今年度	前年度末	対前年
77.6%	80.7%	-3.1
	平均	平均との差
	55.0%	22.6

当社の自動車事故受付割合は大規模水災発生の影響から 77.6%と、前年度末から 3.1%下落しましたが、他社平均である 55.1%を大きく上回っています。引き続きお客様に信頼されるよう、事故対応サービスの向上に努めてまいります。

● 総合満足度



● 当社推奨度(NPS)



事故対応に関して、総合満足度で満足と回答した割合は、自動車、火災とも、それぞれ88.9%、76.4%と70%を超過しており、NPSは他社平均値を上回るなど高い評価を得ております。引き続き、お客様への手厚いサービスの提供を心掛けてまいります。

④ 生命保険早期解約件数

	2022 年度	2023 年度
生命保険早期解約件数	5 件	1 件

※ 早期解約～契約から24か月以内の解約。

当社では、お客様の判断に資する情報提供およびご意向の正確な把握により、早期(24か月以内)の解約・失効の防止に努めております。早期解約の件数は上記のとおりとなりますが、対象事案はお客様の事情によるものであり、不適切な募集対応等はありません。

(3) お客様との利益相反の適切な管理

当社は、お客様への商品提案や情報提供にあたり、当社の意向把握および比較推奨販売、重要事項説明等を遵守し、お客様の利益を不当に害することのないよう適切に管理しております。

【取組み内容】

かかる募集プロセスが適切に行われるよう、コンプライアンス研修を実施し、お客様の利益が不当に害されることのないよう募集人のコンプライアンスマインドの向上を目指しております。

	2022 年度	2023 年度
コンプライアンス研修実施回数	35 回	24 回

(4) お客様本位の業務運営を実践するための人材育成と企業文化定着への取組み

当社は、職員全員が「お客様本位の業務運営にかかる取組方針」を正しく理解し、多種多様なお客様のニーズに対応可能な人材育成に努めております。また、本方針への取組み状況やコンプライアンスにも留意した教育体系のもと、各種資格取得の奨励にも取り組んでいます。

【取組み内容】

① 各種資格取得

当社は、募集人全員が本方針のもと、お客様の利益につながる情報提供を行う態勢づくりの一環として、各種資格取得を推進していきます。

資格種別	2024年3月末	
	生命保険	損害保険
一般課程 ※1	40名	40名
生命保険専門課程 ※2	40名	—
生命保険応用課程 ※3	39名	—
大学課程 ※4	6名	3名
職員数(出向者除く)	41名	

※1 保険募集人として必要とされる保険の基礎知識を習得する過程です。

※2 生命保険販売に関する専門知識と周辺知識を習得する過程です。

※3 知識を生かした応用力・実践力を養成し、ファイナンシャル・プランニングサービスの充実を図る過程です。

※4 ファイナンシャル・プランニングサービスの提供に必要とされる高度な専門知識を習得する過程です。

② 研修会開催状況

当社は、情報提供義務、商品・事務知識等の研修会を定期的に行い、職員の能力向上に努めています。

	2022年度	2023年度
研修会実施回数 ※	40回	24回

※ コンプライアンス関連の研修は含みません。

(ご参考)

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客様本位の業務運営にかかる取組方針」との関係について

当社は金融庁が定めた「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「原則」といいます。)を採択し、当社の「お客様本位の業務運営にかかる取組方針」(以下、「本方針」といいます。)は当社ホームページに公表しております。原則と本方針との関係は以下のとおりです。

原則	対応する本方針
原則 2	方針 2
原則 3	方針 4
原則 4 ※	—
原則 5	方針 3
原則 6	方針 3
原則 7	方針 5

※ 原則 4、原則 5 および原則 6 の一部は当社の保険販売形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。

※ 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

(以 上)