

2022年6月8日  
株式会社五十嵐総合事務所  
代表取締役 五十嵐 哲

## 2021年度のお客様本位の業務運営方針に関する取り組み状況について

株式会社五十嵐総合事務所（以下、「当社」）は、2021年6月に「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定・公表いたしました。その取り組み状況について以下のとおりご報告します。

### 1. 基本方針「お客様にとっての最善の利益追求を行います」の取組状況について

月に一度の全保険募集人を対象とした定例会議兼研修を行った。そのなかでコンプライアンス研修、商品知識習得を目的とした研修を行った。また保険商品の改定があった時には、都度改定内容の学習を行った。研修は単なる知識の習得や最低限の法令を守るだけでなく、お客様が当然に期待することも先んじてご案内する、実施することを心掛ける教育を行っている。

上記の企業文化を定着させるため、「お客様を待たせない」「お客様への配慮」「お客様から喜ばれることの実施」を行っている。お客様から担当に電話があった場合、担当が不在の場合は、すぐに担当からお客様へ折り返しの電話ができる体制を整えている。自動車保険の運転者年齢条件の変更は、事前にお客様の家族構成や誕生日を把握することでお客様からの依頼を待たずに、当社より適切な時期に年齢条件変更のアドバイスをを行っている。高齢者のお客様には郵送での契約締結を減らし、可能な限り訪問スタイルを取っている。事故対応においてもしかり。

事例を挙げる。80歳以上のある障害のある高齢の契約者の傷害保険の事故対応において、一般的には保険会社へ事故報告をすると、保険金請求書が契約者へ直送され、お客様自身が詳細に記入する必要があるが、高齢であること、単身暮らしであることから、当社が保険金請求書を持参し、記入のアドバイスをを行い、病院へ提出いただく保険会社所定の診断書の説明を行い、保険金請求の手順を紙に書いて丁寧に説明を行った事案があった。そのお客様からは保険金支払い後、丁寧なお礼があった。

事例を挙げる。自動車保険の新規申し込みのお客様がいらっしやう。「自動車保険に入りたい→自動車保険のみを販売すればOK」ではなく、お客様にとっての最善の利益追求のためにはさらに踏み込む必要がある。お客様との雑談からそのお客様が事業目的での車両購入からの保険加入意向であったことが分かり、お聞きした事業内容から賠償責任に備える保険の加入有無について確認を行ったところ、

「そのような保険があったのか。あるならば是非加入したい」という流れになり、見積もり提案しその後ご契約頂くこととなった。お客様からはご提案いただいたことに大変感謝された。

上で挙げた事例にも幾つか他にあるが、取組を実行していくためには「お客様にとって何が最善か」「お客様から喜ばれることは何か」を常に一人一人募集人が場面場面で考え、実践している必要がある。そのための定例会議兼研修があり、当社の経営理念、行動指針を基に共有化を行っている。

基本方針で次の目標を掲げた。「お客様にとって最善の利益の実現状況の指標として、また当社の安定した顧客基盤と収益の確保のための指標として更新率95%以上、純新規契約件数年間20件以上、保険料収入前年比3%以上増収を目指します。」2021年度の結果を以下に示す。

更新率：93.0%

純新規契約件数：13件

保険収入前年比：95.8%

上記結果より、目標が未達成であることが分かる。その原因について検証する。主力の自動車保険において、全国的な自動車販売台数の落ち込みから自動車保険の新規加入が減った。また個人向け商品の火災保険において同業大手他保険会社との保険料比較において当社が代理店契約をしている保険会社の商品はやや優位性が薄れた。相対的に保険料が安い保険会社に顧客が一定程度流れるため仕様が薄い面がある。2022年度は結果を踏まえた改善策として、以下取り組みを行う。約2年間顧客面談がかなり減っていたため、お客様と会う機会を増やす。お客様と会うことで、お客様の生活状況や業務状況を知り、新規保険ご提案につなげる。以上2点を重点的に行う。

## 2. 基本方針「利益相反の適切な管理を行います」の取組状況について

損害保険は一社専属であり、生命保険では複数社の乗合代理店であり「比較推奨ルール」を設けてそれに従った業務運営が保険業界所定の募集人点検（毎月実施）、代理店自己点検（年2回実施）により確実に実施できている。

生命保険の見積もり提案や販売にあたり、対応履歴を都度残しており、利益相反に該当しないか（その恐れがあるものも含めて）チェックを行っており、実施できている。

3. 基本方針「お客様がお支払いする手数料等の明確化を行います」の取組状況について

出張費の規定を作成しており、それに則った事業活動を行っている。2021年度は出張費が発生する事業活動はなかった。

公的資料の代理取得の際の報酬規程を作成しており、それに則った事業活動を行っている。

4. 基本方針「お客様へ重要な情報の分かりやすい提供を行います」の取組状況について

お客様が理解を促進できるようにするために視覚化されたパンフレット等を使用し説明を行うことが実践できている。一例であるが、自動車保険の車両保険の種類が一般条件とエコノミーの2つあるが、それぞれどのような補償内容になっているか事故例毎に○×（保険対象か否か）が記載されているパンフレットをすぐにお見せしている。

また保険商品のメインとなる補償だけではなく、特約や付帯サービスにおいても丁寧な説明を実践できている。例えば、自動車保険加入検討のお客様に故障トラブル時の対応サービスのご説明を必ず行っている。

複雑な保険商品の販売・推奨の際、主に企業向け商品であるがお客様がこういうとき保険がでるの？でないの？という疑問をまとめたQ&Aシートを作成し交付することが実践できている。

複数の補償を組み合わせた保険商品の場合、それぞれ単独で保険加入した場合と複数の補償を組み合わせた保険に加入した場合の両者の保険料や付帯サービスの違いについて見積もりの提示やパンフレットの手交を通じてのご説明が実践できている。またどちらを選択するかお客様に自由に決めていただいている。

責任者が取り組みができているかどうかお客様対応履歴で確認しており、検証および評価できる体制となっている。

5. 基本方針「従業員に対する適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備します」の取組状況について

当社の場合、営業人員が代表者1人であり、他の従業員3人はパート勤務でありお客様と契約手続きを基本的にすることのない事務付随作業を行っているため上記の報酬・業績体系は現時点では設けていない。

月に一度の研修を行っており、保険商品について、利益相反の適切な管理について

て、コンプライアンスについて、情報セキュリティについて等幅広く教育を行った。

上の研修を通して従業員一人一人の理解度に応じて取り扱う業務内容を選別および拡充、保険募集資格のスキルアップ推奨を行っており実践できている。全従業員の当該スキルの保有状況は責任者が随時把握しており、次なるステップへ進む目標を提示している。例えば、損害保険募集人の知識がある程度習得した募集人については新たなる分野である生命保険募集人の資格取得をするように提示するなど。

以上の取組みから、代表が都度従業員の資格保有状況や業務遂行能力を把握しており、一年に一度の状況確認と理想的なオフィス業務態勢を掲げた。中途でもしくは一年が経過してその掲げたオフィス業務態勢が達成できたかどうか検証を行い、改善点を見つけ改善を行った。例えばメールのチェック体制についての改善を行った。また代表が行っていた確認作業などの事務をパート事務員に振り分けることで、代表は営業に要する時間を増やすことができた。

以上