

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(成果指標・KPI)

第22期(2023年8月1日～2024年7月31日)実績報告/2024年8月1日公表



株式会社オンワード
鹿児島県鹿児島市天保山町7-11

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(鹿児島県鹿児島市天保山町 代表取締役 中元賢治、以下「当社」)は、第22期(2023年8月1日～2024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>

| | |
|----|--|
| 01 | [はじめに] -----P2 お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況 |
| 02 | [取組状況1] -----P3 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表 |
| 03 | [取組状況2] -----P4 お客さまの最善の利益の追求 |
| 04 | [取組状況3] -----P15 利益相反の適切な管理 |
| 05 | [取組状況4] -----P16 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 |

| | |
|----|--|
| 06 | [取組状況5] -----P17 お客さまにふさわしいサービスの提供 |
| 07 | [取組状況6] -----P24 「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育 |
| 08 | [取組状況7] -----P27 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 |

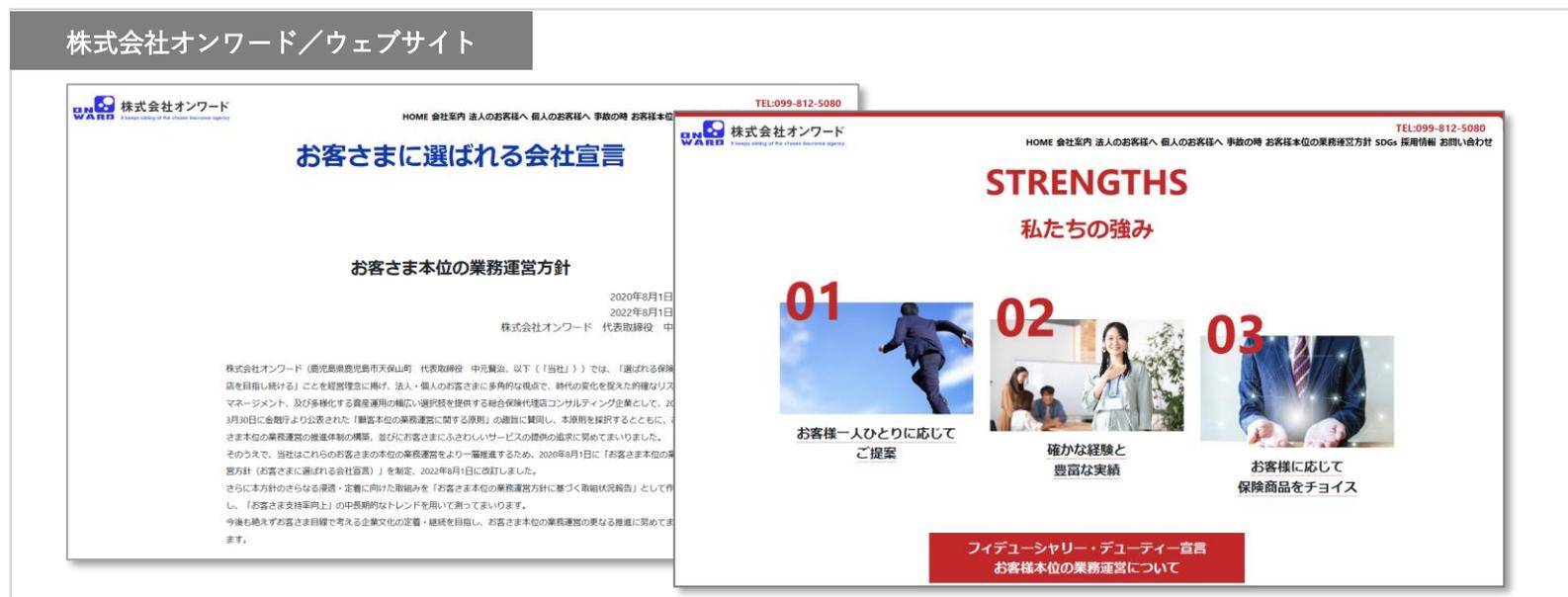
KPI報告書監修：外部監査機関「LEGAL@法務」

[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、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。

▶▶【2023年度の主な取組み】

- (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、並びに外部専門家等(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。

▶▶【2023年度の主な取組み】

- (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「お客様ロイヤリティ・お客様支持率」NPSアンケート調査回答で公表しています)
- (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] お客様の最善の利益の追求

お客様からいただいた感謝のお言葉

ハイパーメディカルの支払いの流れや、保険金請求書類の記入方法が書かれた資料をいただけて、とても分かりやすかったです。さらにラミネート加工されたものだったので、社内の保管にも役立ちました。他の代理店からは、このようなサービスまで受けたことがないので、社内担当者が不在の場合でも、他の者が今回の資料を見れば、即対応できると思います。本当に感謝しています。ありがとうございました。

<製造業 法人担当者>

今日、市内の渋滞でなかなか駐車場から出られずにいたところ、オンワードの営業の女性の方が道を譲っていただけて、ようやく駐車場から出ることができました。会社名が入った車を運転されているので、平日頃から思いやりがある運転を心掛けていらっしゃるのだろうと感じました。ありがとうございました。よろしくお伝えください。

<建設業 法人代表取締役>

お客様からいただいたご不満のお言葉

今年届いた年賀状の住所が間違っていましたけど、昨年住所変更の際も間違いがありましたよね。社内管理はどうなっているんですか。今回の領収証の郵送は、間違えずに送ってほしい。<50歳代 女性>

[原因]

顧客管理システムの顧客情報の更新(最新化)は図られていたが、年賀状送付リスト(Excelデータ管理)が連携されておらず、作成後のチェックも年賀状送付リストと突合してしまった。

対応



顧客管理システムの情報を基に、年賀状送付リストとの突合をしたうえで送付、また営業部門との二重チェック体制を講じていけば、苦情に至らなかったと思われる。

以後、情報の突合とチェック体制を強化した。また後日、お客様には、今回の領収証が正しく届いたことを確認する連絡と、住所誤りの経緯等を説明を行い、了承をいただいた。

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-1. お客様から寄せられたお声の状況

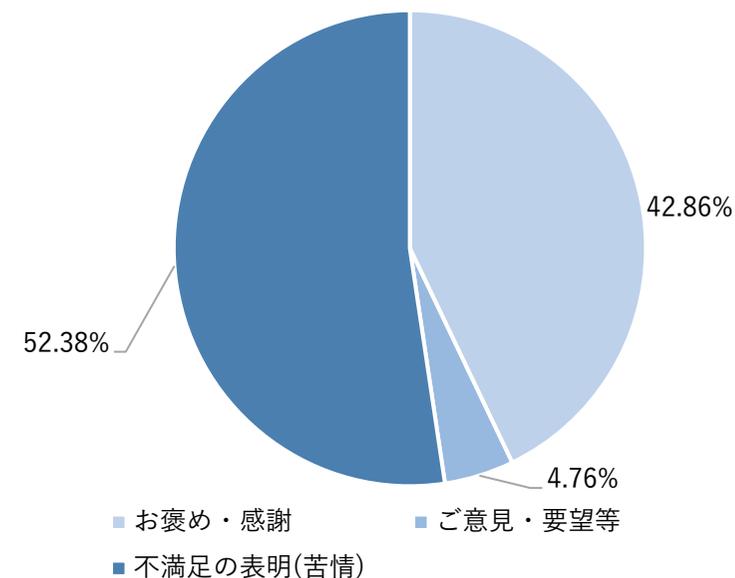
成果指標・KPI

| お客様の声受付区分 | 2023年度 | 2022年度 | 前年比 |
|---------------|-------------|------------|---------|
| お褒めの言葉・感謝 | 9件(42.86%) | 9件(50.00%) | 100% |
| ご意見・要望等 | 1件(4.76%) | 1件(5.56%) | 100% |
| 不満足 of 表明(苦情) | 11件(52.38%) | 8件(44.44%) | 137.50% |
| ※独自アンケート調査 | 86件 | 80件 | 107.50% |
| お客様の声受付合計 | 107件 | 98件 | 109.18% |

- 前年に引き続き、独自アンケート・NPS調査「お客様ロイヤリティ・お客様支持率」を実施、詳細は次ページに公表
- 括弧内の割合数値は、独自アンケート調査数値を除いた合計で算定
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

※2023年度も前年に引き続き、「お客様ロイヤリティ・お客様支持率」NPSアンケート調査を主体に、お客様の声の集約に努めたため、お客様からの直接のお声(お褒め・感謝、不満足 of 表明(苦情))は、20件程度の件数に留まっています。

2023年度_お客様の声



[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

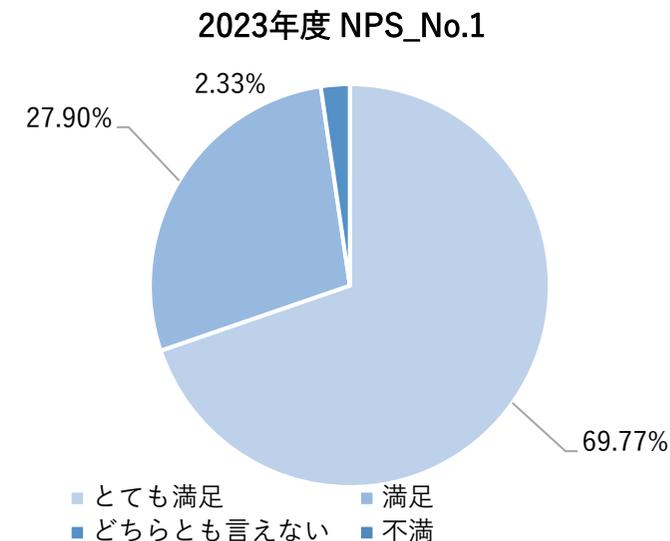
2-2-(1). 「お客様ロイヤリティ・お客様支持率」NPSアンケート調査回答

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

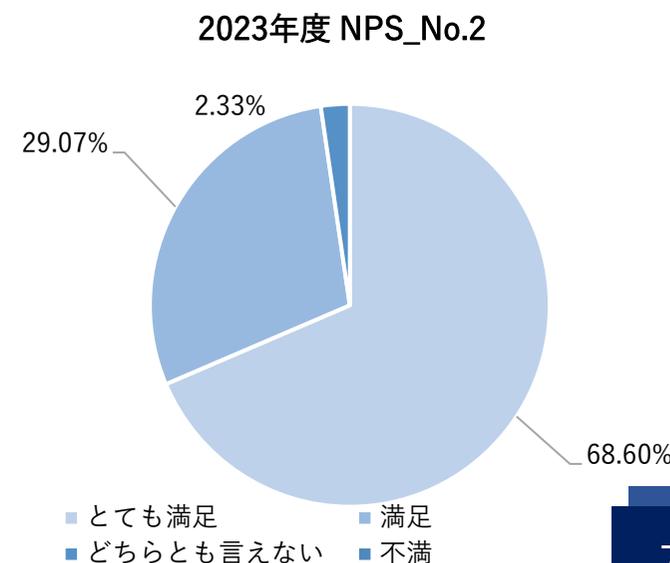
| 事業年度 | 評価 | | | | 合計 |
|--------|--------|--------|-----------|----|------|
| | とても満足 | 満足 | どちらとも言えない | 不満 | |
| 2023年度 | 60 | 24 | 2 | 0 | 86 |
| | 69.77% | 27.90% | 2.33% | - | 100% |
| 2022年度 | 61 | 19 | 0 | 0 | 80 |
| | 76.25% | 23.75% | - | - | 100% |



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

| 事業年度 | 評価 | | | | 合計 |
|--------|--------|--------|-----------|----|------|
| | とても満足 | 満足 | どちらとも言えない | 不満 | |
| 2023年度 | 59 | 25 | 2 | 0 | 86 |
| | 68.60% | 29.07% | 2.33% | - | 100% |
| 2022年度 | 58 | 22 | 0 | 0 | 80 |
| | 72.50% | 27.50% | - | - | 100% |



[取組状況2] **お客さまの最善の利益の追求**

2-2-(2). 「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

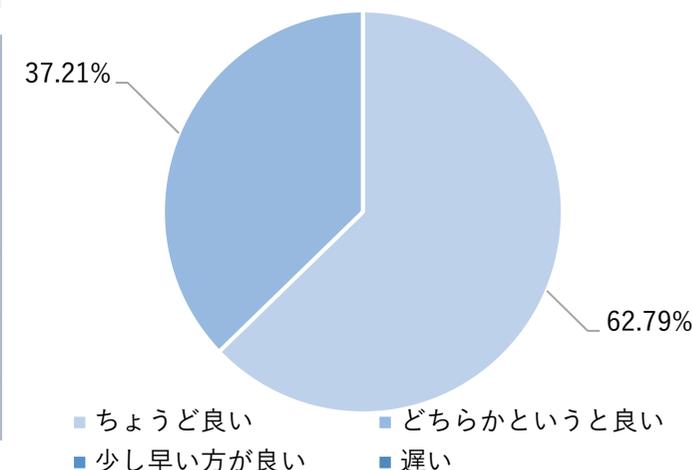
成果指標・KPI

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

| 事業年度 | 評価 | | | | 合計 |
|--------|--------|------------|----------|----|------|
| | 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 | |
| 2023年度 | 54 | 32 | 0 | 0 | 86 |
| | 62.79% | 37.21% | - | - | 100% |
| 2022年度 | 52 | 28 | 0 | 0 | 80 |
| | 65.00% | 35.00% | - | - | 100% |

2023年度 NPS_No.3

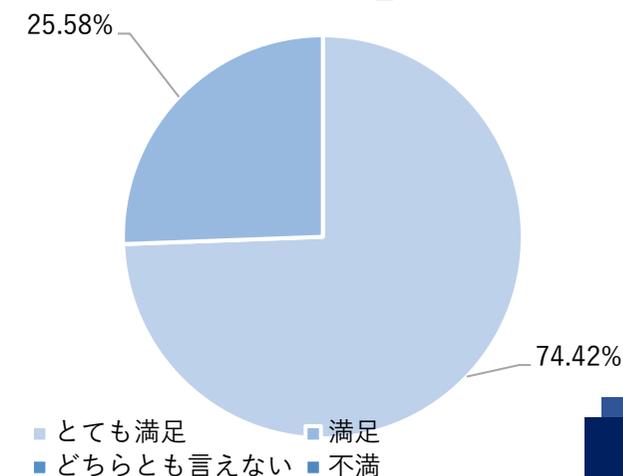


満足度調査
NO.4

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

| 事業年度 | 評価 | | | | 合計 |
|--------|--------|--------|-----------|----|------|
| | とても満足 | 満足 | どちらとも言えない | 不満 | |
| 2023年度 | 64 | 22 | 0 | 0 | 86 |
| | 74.42% | 25.58% | - | - | 100% |
| 2022年度 | 56 | 22 | 2 | 0 | 80 |
| | 70.00% | 27.50% | 2.50% | - | 100% |

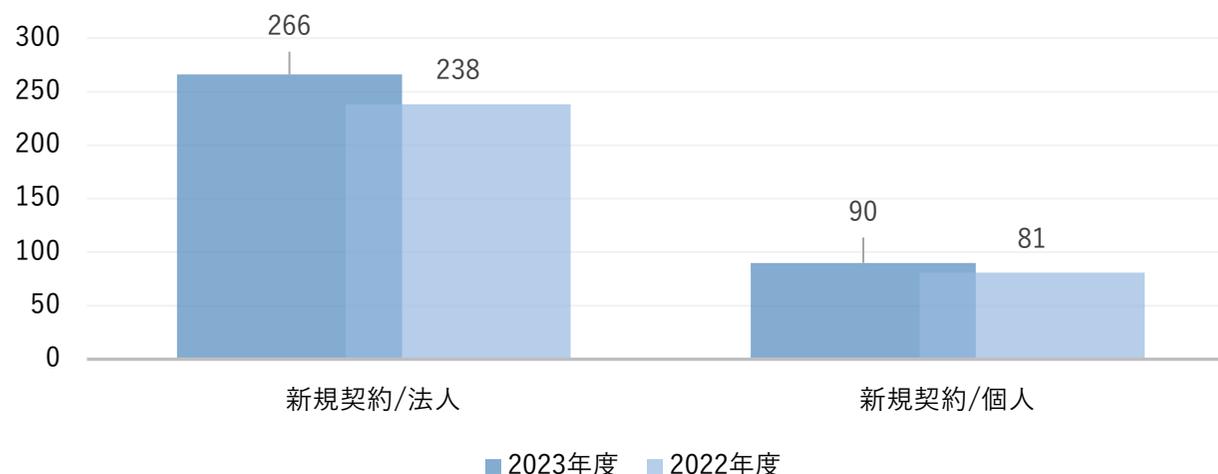
2023年度 NPS_No.4



[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-3. 損害保険 新規契約状況

成果指標・KPI

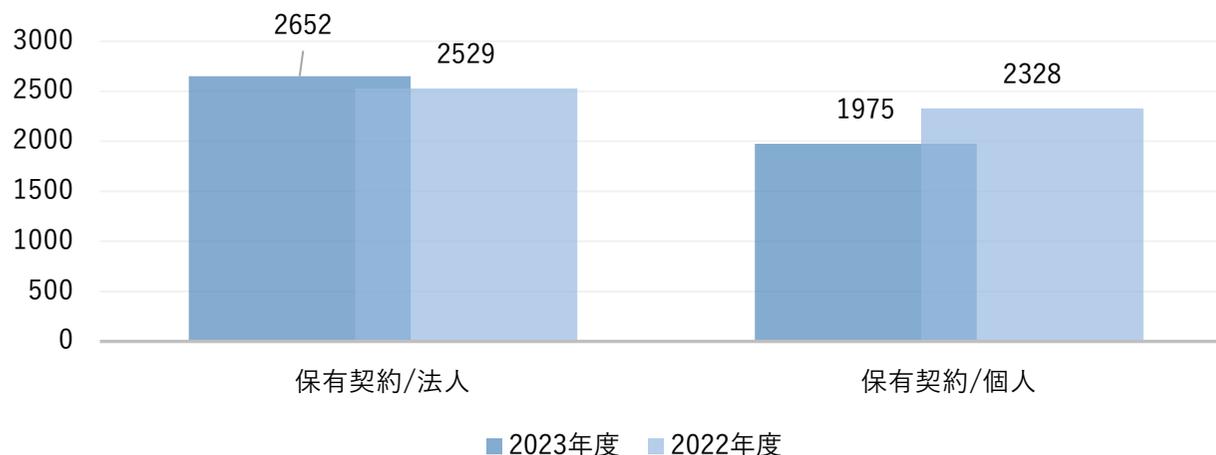


| 事業年度 | 法人 | 個人 |
|--------|---------|---------|
| 2023年度 | 266件 | 90件 |
| 2022年度 | 238件 | 81件 |
| 前年比 | 111.76% | 111.11% |

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保険始期日ベースで算定
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値
- ハンター保険(個人)は含まない

2-4. 損害保険 保有契約状況

成果指標・KPI



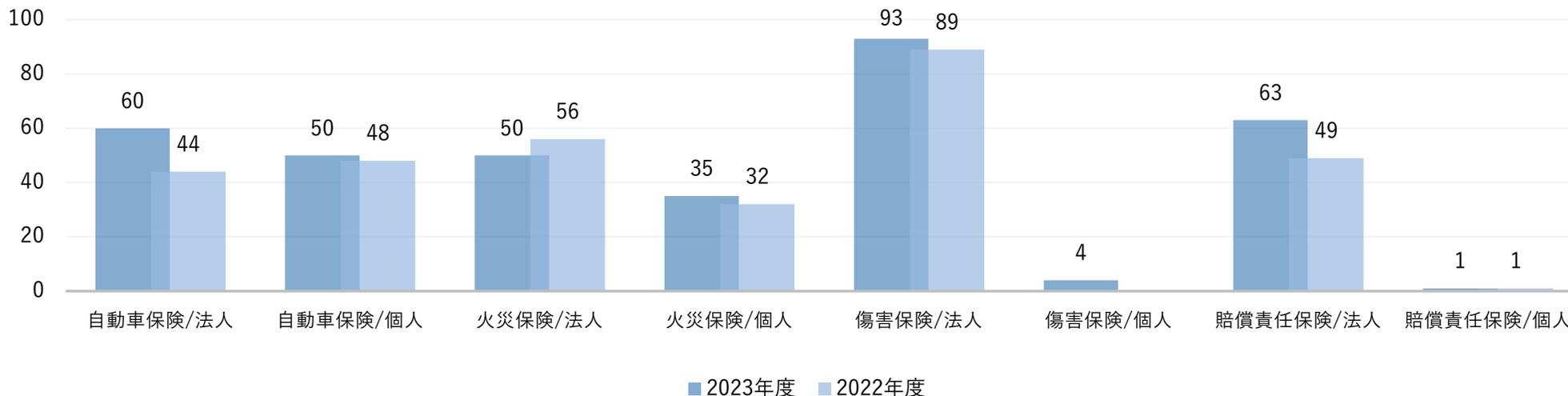
| 事業年度 | 法人 | 個人 |
|--------|---------|--------|
| 2023年度 | 2,652件 | 1,975件 |
| 2022年度 | 2,529件 | 2,328件 |
| 前年比 | 104.86% | 84.83% |

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値
- ハンター保険8(個人)は含まない

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-5. 損害保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



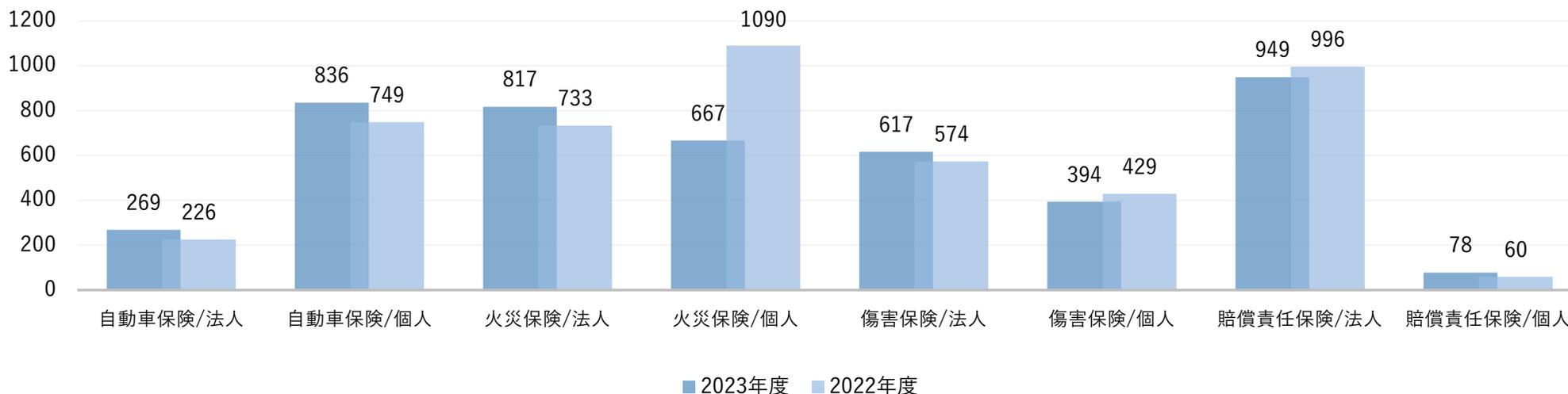
| 事業年度 | 新規契約 保険種目 | | | | | | | |
|--------|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|-----------|-----------|
| | 自動車保険/法人 | 自動車保険/個人 | 火災保険/法人 | 火災保険/個人 | 傷害保険/法人 | 傷害保険/個人 | 賠償責任保険/法人 | 賠償責任保険/個人 |
| 2023年度 | 60件 | 50件 | 50件 | 35件 | 93件 | 4件 | 63件 | 1件 |
| 2022年度 | 44件 | 48件 | 56件 | 32件 | 89件 | 0件 | 49件 | 1件 |
| 前年比 | 136.36% | 104.16% | 89.28% | 109.37% | 104.49% | - | 128.57% | 100% |

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保険始期日ベースで算定
- 「賠償責任保険」は「ハンター保険(個人)」は除いて算定
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-6. 損害保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



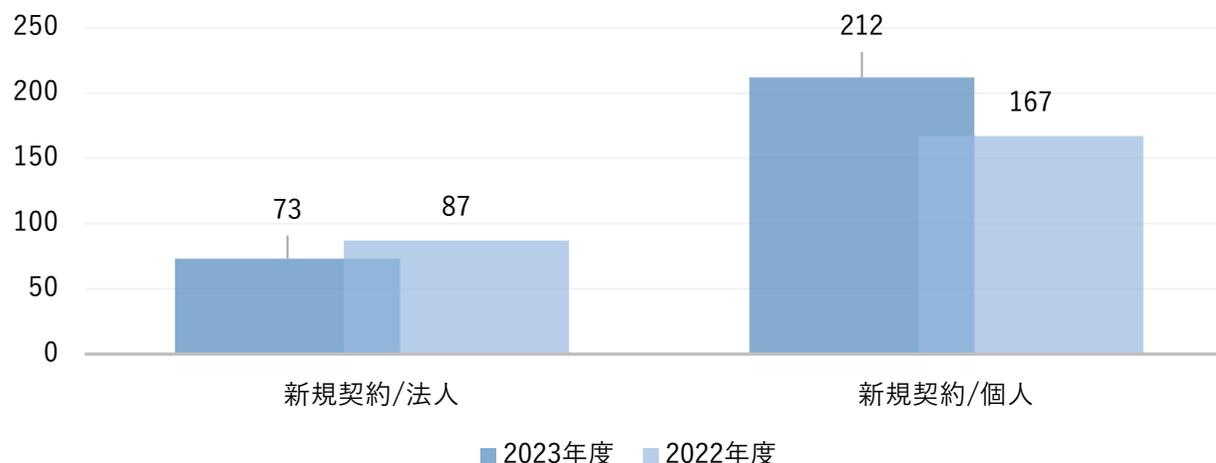
| 事業年度 | 保有契約 保険種目 | | | | | | | |
|--------|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|-----------|-----------|
| | 自動車保険/法人 | 自動車保険/個人 | 火災保険/法人 | 火災保険/個人 | 傷害保険/法人 | 傷害保険/個人 | 賠償責任保険/法人 | 賠償責任保険/個人 |
| 2023年度 | 269件 | 836件 | 817件 | 667件 | 617件 | 394件 | 949件 | 78件 |
| 2022年度 | 226件 | 749件 | 733件 | 1,090件 | 574件 | 429件 | 996件 | 60件 |
| 前年比 | 119.02% | 111.61% | 111.45% | 61.19% | 107.49% | 91.84% | 95.28% | 130% |

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 保有契約件数は証券番号単位で算定
- 「賠償責任保険」は「ハンター保険(個人)」は除いて算定
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-7. 生命保険 新規契約状況

成果指標・KPI

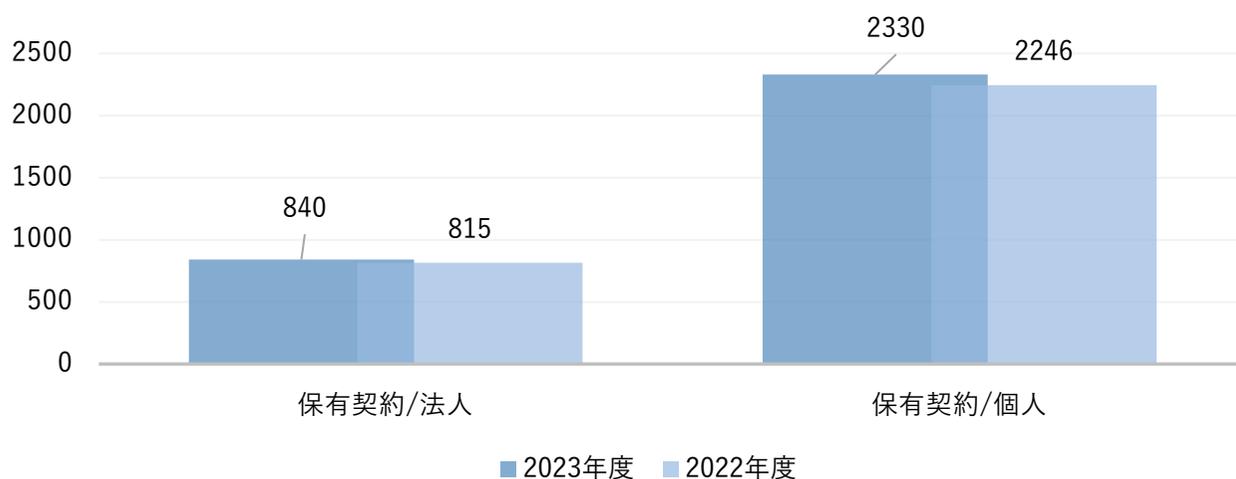


| 事業年度 | 法人 | 個人 |
|--------|--------|---------|
| 2023年度 | 73件 | 212件 |
| 2022年度 | 87件 | 167件 |
| 前年比 | 83.90% | 126.94% |

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 責任開始日ベースで算定
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

2-8. 生命保険 保有契約状況

成果指標・KPI



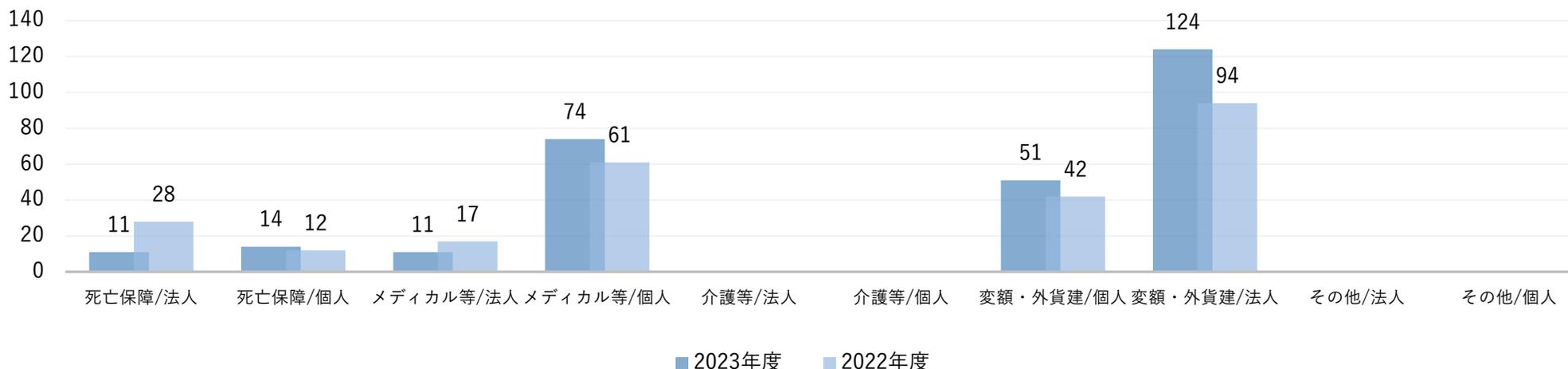
| 事業年度 | 法人 | 個人 |
|--------|---------|---------|
| 2023年度 | 840件 | 2,330件 |
| 2022年度 | 815件 | 2,246件 |
| 前年比 | 103.06% | 103.73% |

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-9. 生命保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



| 事業年度 | 新規契約 保険種目 | | | | | | | | | |
|--------|-----------|---------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|--------|--------|
| | 死亡保障/法人 | 死亡保障/個人 | メディカル・疾病/法人 | メディカル・疾病/個人 | 介護・就業不能/法人 | 介護・就業不能/個人 | 変額・外貨建て/法人 | 変額・外貨建て/個人 | その他/法人 | その他/個人 |
| 2023年度 | 11件 | 14件 | 11件 | 74件 | - | - | 51件 | 124件 | - | - |
| 2022年度 | 28件 | 12件 | 17件 | 61件 | - | - | 42件 | 94件 | - | - |
| 前年比 | 39.28% | 116.66% | 64.70% | 121.31% | - | - | 121.42% | 131.91% | - | - |

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 責任開始日ベースで算定
- 2023年度より「三大疾病」を単独区分せず「メディカル・疾病」の種目に含んで算定
- 上記の算定理由により、「メディカル・疾病」の前年対比は暫定とする
- その他区分は「年金保険」「学資保険」等が含まれる
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-10. 生命保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



| 事業年度 | 保有契約 保険種目 | | | | | | | | | |
|--------|-----------|---------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|--------|--------|
| | 死亡保障/法人 | 死亡保障/個人 | メディカル・疾病/法人 | メディカル・疾病/個人 | 介護・就業不能/法人 | 介護・就業不能/個人 | 変額・外貨建て/法人 | 変額・外貨建て/個人 | その他/法人 | その他/個人 |
| 2023年度 | 337件 | 454件 | 416件 | 1,406件 | 22件 | 27件 | 236件 | 572件 | 10件 | 128件 |
| 2022年度 | 383件 | 471件 | 224件 | 1,096件 | - | - | 177件 | 530件 | 31件 | 149件 |
| 前年比 | 87.98% | 96.39% | 185.71% | 128.28% | - | - | 133.33% | 107.92% | 32.25% | 85.90% |

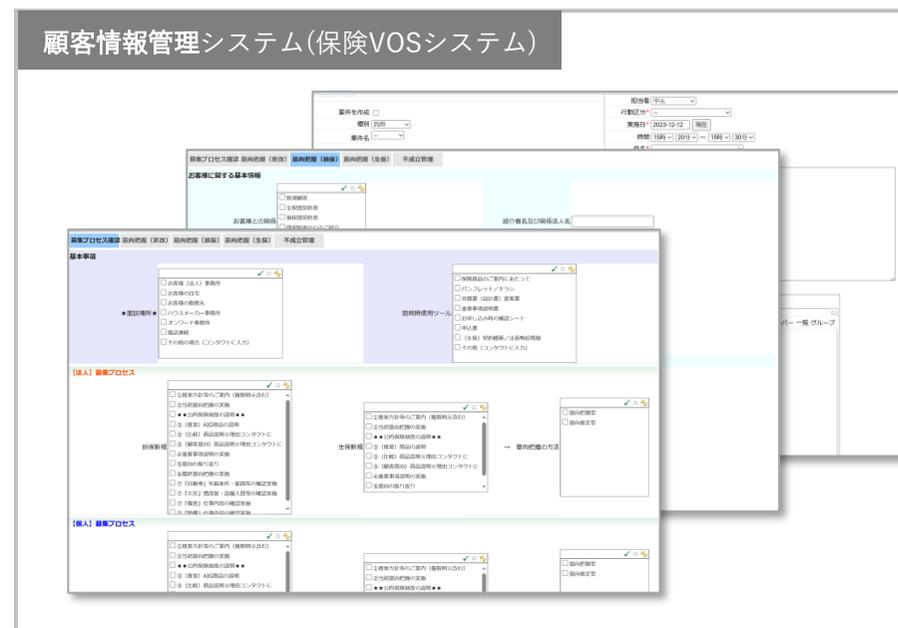
- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2023年度より「三大疾病」を単独区分せず「メディカル・疾病」の種目に含んで算定、よって前年対比は暫定数値としている
- 2022年度の「介護・就業不能」を「その他」の種目に含めて算定していたが、2023年度は単独区分したため、前年対比は暫定数値としている
- 2023年度の「その他」区分には「年金保険」「学資保険」等が含まれる
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

[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、外部専門家等(外部監査機関)の監修による「各種社内規程」「業務・コンプライアスマニュアル」等を整備して、遵守、徹底しているとともに、保険商品販売手数料の多寡などで提案することなく、利益相反を常に意識する活動に取り組んでいます。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、2023年8月1日～2024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。

▶▶ 【2023年度の主な取組み】

- (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等)
- (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)



[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(システム)」を用いて、「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、お客さまが負担すべき手数料等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など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。

▶▶ 【2023年度の主な取組み】

- (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「特定保険契約専用 意向把握シート(システム)」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
- (4) 「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、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

運用ツール一例

[取組状況5] お客様にふさわしいサービスの提供

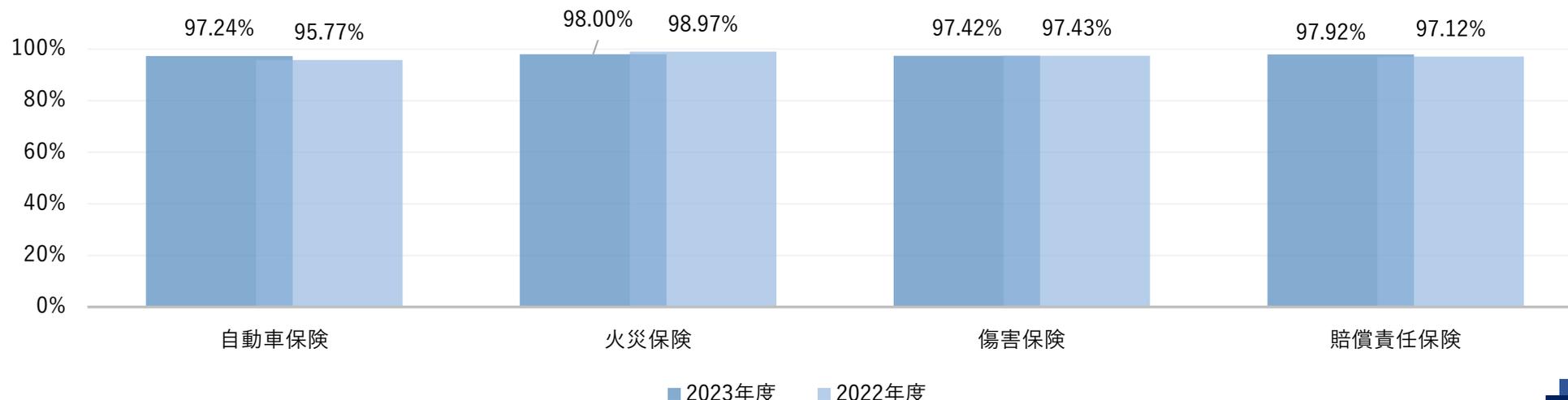
当社では、お客さまから常に選ばれ続ける企業であるために、お客さまと互いに相談しながら将来の安心の姿(将来への指針)を見出し、いくコンサルティングを基本として、お客さまひとり一人にふさわしい保険商品・サービスの提供に努めています。またご加入後においても「永続的にお客さまをお守りする」ため適切なアフター・フォローに取り組んでいます。これらの結果として損害保険の更改率、生命保険の継続率の高い数値は、お客さまに最適な保険商品・サービスの提供、並びに適切なアフター・フォローにご満足をいただき、信頼のもとご加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています

▶▶ 【2023年度の主な取組み】

- (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

5-1-(1). 損害保険 更改契約状況 [保険種目別]

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

5-1-(2). 損害保険 更改契約状況 [保険種目別]

成果指標・KPI

| 保険種目 | 2023年度 | 更改率算定基礎 | 2022年度 | 前年比 |
|--------|--------|-------------------------|--------|---------|
| 自動車保険 | 95.93% | 満期数:909件/更改手続数:872件 | 95.08% | 100.89% |
| 火災保険 | 81.87% | 満期数:364件/更改手続数:298件 | 83.22% | 98.37% |
| 傷害保険 | 94.15% | 満期数:667件/更改手続数:628件 | 96.30% | 97.76% |
| 賠償責任保険 | 97.00% | 満期数:1,032件/更改手続数:1,001件 | 96.69% | 100.32% |
| 平均更改率 | 94.18% | 満期数:2,972件/更改手続数:2,799件 | 94.20% | 99.97% |

- 法人契約・個人契約合算による数値
- 更改手続数とは満期数に対して更改手続きを行った数をいう
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値
- 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう
- 平均更改率は合計の満期数に対する更改手続数で算定

5-2. 生命保険 継続契約状況 [保険会社別]

成果指標・KPI

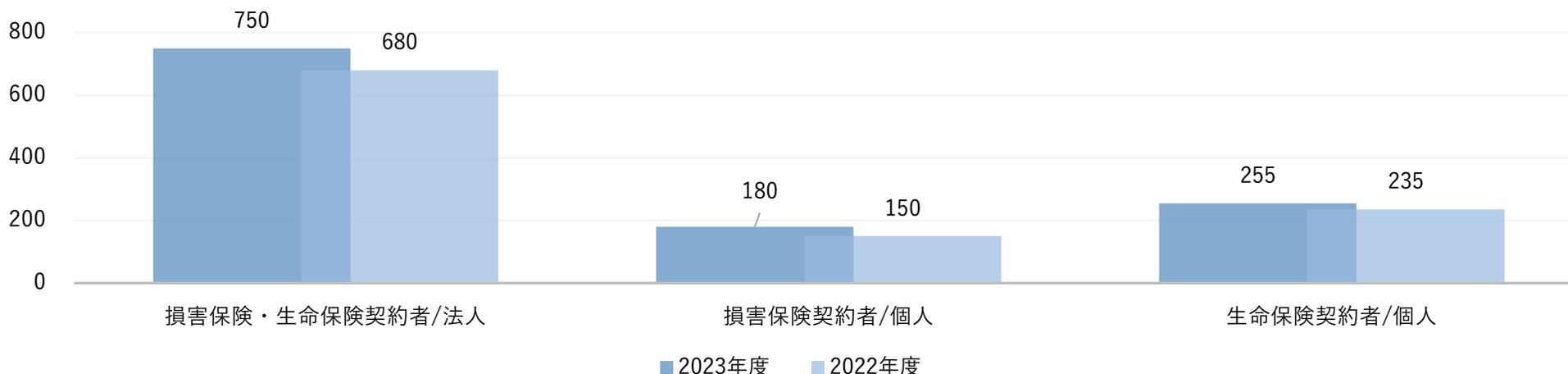
| 保険会社 | 2023年度 | 2022年度 | 前年比 |
|---------------|-------------------|-------------------|---------|
| ソニー生命保険株式会社 | 24か月継続率 97.79% | 24か月継続率 96.95% | 100.86% |
| オリックス生命保険株式会社 | MOF25か月継続率 91.70% | MOF25か月継続率 93.20% | 98.39% |
| アクサ生命保険株式会社 | MOF25か月継続率 100% | MOF25か月継続率 72.80% | 137.36% |

- 継続率の基準は各社で定めるところ
- 「MOF継続率」は算定期間を契約日とする契約について、一定期間の保険料が払い込まれた率をいう
- 「24か月継続率」は算定期間に成立した契約を100として、2023年度末について前月末までに継続した契約の率
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値
- 法人契約・個人契約合算による数値
- 2023年度上位販売実績3社による成果指標・KPI数値

[取組状況5] お客様にふさわしいサービスの提供

5-3. ご加入後のアフター・フォロー状況

成果指標・KPI



| 事業年度 | アフター・フォロー対応区分 | | | |
|--------|---------------------|------------|-----------------|---------|
| | 損害保険・ 生命保険契約者/法人 | 損害保険契約者/個人 | 生命保険契約者/個人 | 合計 |
| 2023年度 | 750件 | 180件 | 255件 (※内35件) | 1,185件 |
| 2022年度 | 680件 | 150件 | 235件 | 1,065件 |
| 前年比 | 110.29% | 120% | 108.51% | 111.26% |

- ご加入後のお客様の環境変化の確認
- 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等
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値
- 生命保険契約者/個人の(※内)は、より詳細な保障内容の説明と家族登録制度の推奨を実施した件数

[取組状況5] お客様にふさわしいサービスの提供

当社では、ご加入手続き後、お客様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30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30日前の早期更改契約率の高い数値は、お客様に最適な保険商品・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。

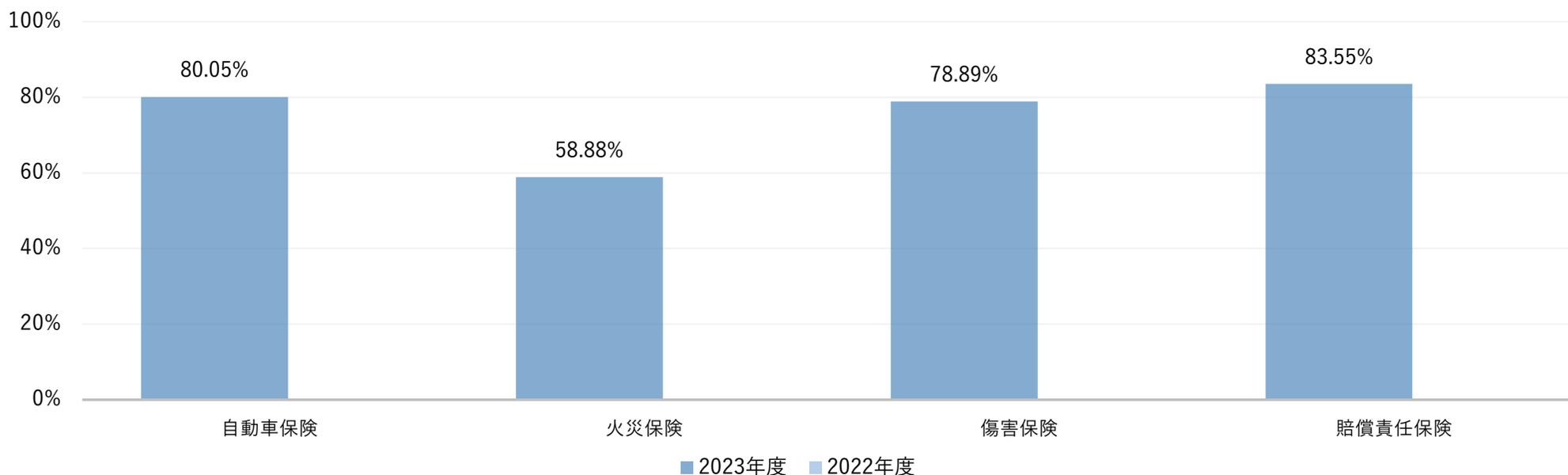
▶▶ 【2023年度の主な取組み】

- (1) お客様へ満期日の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、お電話にてお客様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) 早期更改手続きの目標数値を変更(2022年度まで「保険始期14日前」→2023年度以降「保険始期30日前」)
- (3) お客様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
- (4) 「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様の意向、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
- (5) 管理責任者による早期更改手続きの進捗状況確認を定期的の実施

[取組状況5] お客様にふさわしいサービスの提供

5-4. 損害保険の早期更改契約状況(満期30日前手続き完了)

成果指標・KPI



| 事業年度 | 保険種目 | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 自動車保険 | 火災保険 | 傷害保険 | 賠償責任保険 |
| 2023年度 | 80.05% | 58.88% | 78.89% | 83.55% |
| 2022年度 | - | - | - | - |
| 前年比 | ※ | ※ | ※ | ※ |

| 事業年度 | 早期更改率(平均) |
|--------|-----------|
| 2023年度 | 78.75% |
| 2022年度 | - |
| 前年比 | ※ |

- 法人契約・個人契約合算による数値で算定
- 早期更改契約とは満期日の30日前迄に手続きが完了したものをいう(2023年度より14日前→30日前に変更)
- 早期更改率(平均)とは4種目の更改手続割合を平均して算定
- 2022年度は算定条件を満期日の14日前迄としていたため、前年対比しない
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況5] お客様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。

▶▶ 【2023年度の主な取組み】

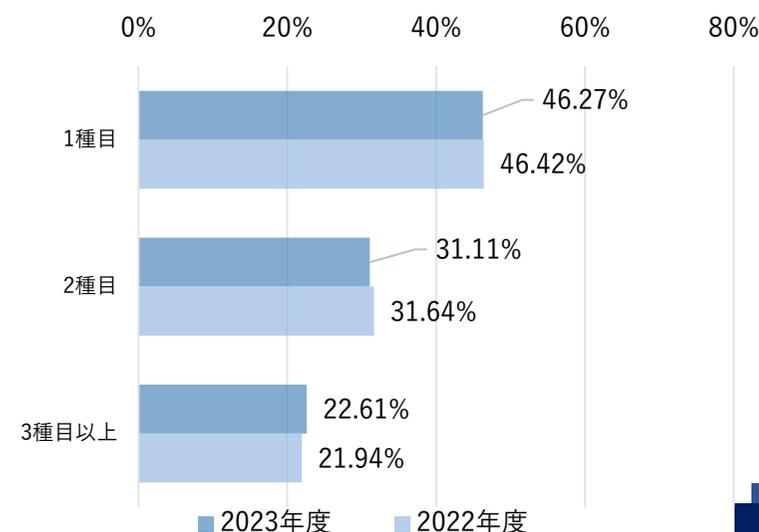
- (1) 中小企業庁「事業継続力強化計画」認定企業として、強み、ノウハウを活かすリスク・コンサルティングを実践
- (2) ロールプレイングによる従業員教育・研修を通して、コンサルティング能力の共有と評価

5-5. 法人顧客の複数種目契約状況

成果指標・KPI

| 複数種目 契約種別 | 2023年度 | 2022年度 | 前年比 |
|--------------|--------------|---------------|---------|
| | 法人 | 法人 | |
| 1種目 | 354件(46.27%) | 311件(46.42%) | 113.82% |
| 2種目 | 238件(31.11%) | 212件(31.64%) | 112.26% |
| 3種目以上 | 173件(22.61%) | 147件(21.94%) | 117.68% |
| 合計 | 765件(100%) | 670件(100.00%) | 114.17% |

■ 法人顧客の契約数で算定 ■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値



[取組状況5] お客様にふさわしいサービスの提供

当社では、お客様の災害・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、お客様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、お客様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。

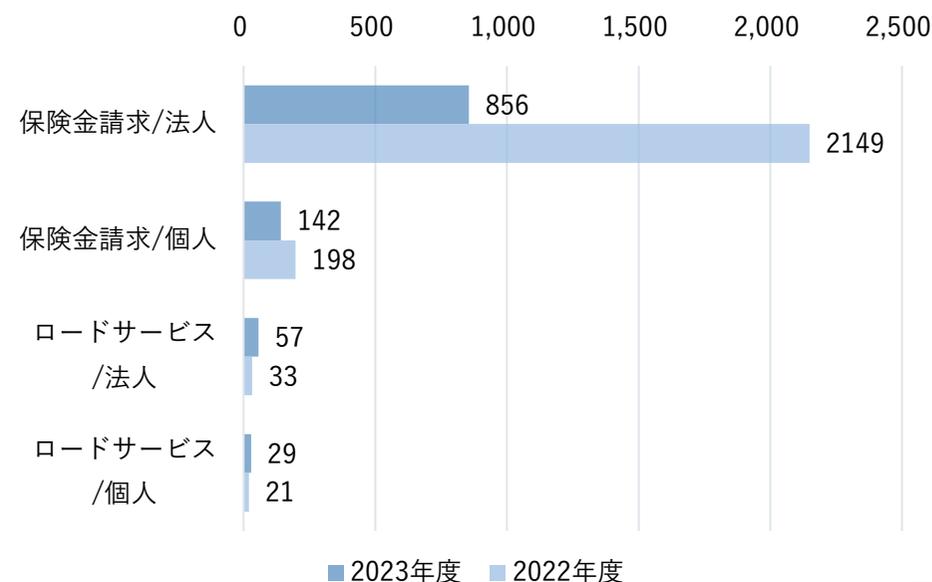
▶▶ 【2023年度の主な取組み】

(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

5-6. 損害保険事故・保険金請求対応サービス状況

成果指標・KPI

| 事業年度 | | 対応サービス区分 | |
|--------|----|----------|---------|
| | | 保険金請求 | ロードサービス |
| 2023年度 | 法人 | 856件 | 57件 |
| | 個人 | 142件 | 29件 |
| | 合計 | 998件 | 86件 |
| 2022年度 | 法人 | 2,149件 | 33件 |
| | 個人 | 198件 | 21件 |
| | 合計 | 2,347件 | 54件 |
| 前年比 | 法人 | 39.83% | 172.72% |
| | 個人 | 71.71% | 138.09% |
| | 合計 | 42.52% | 159.25% |

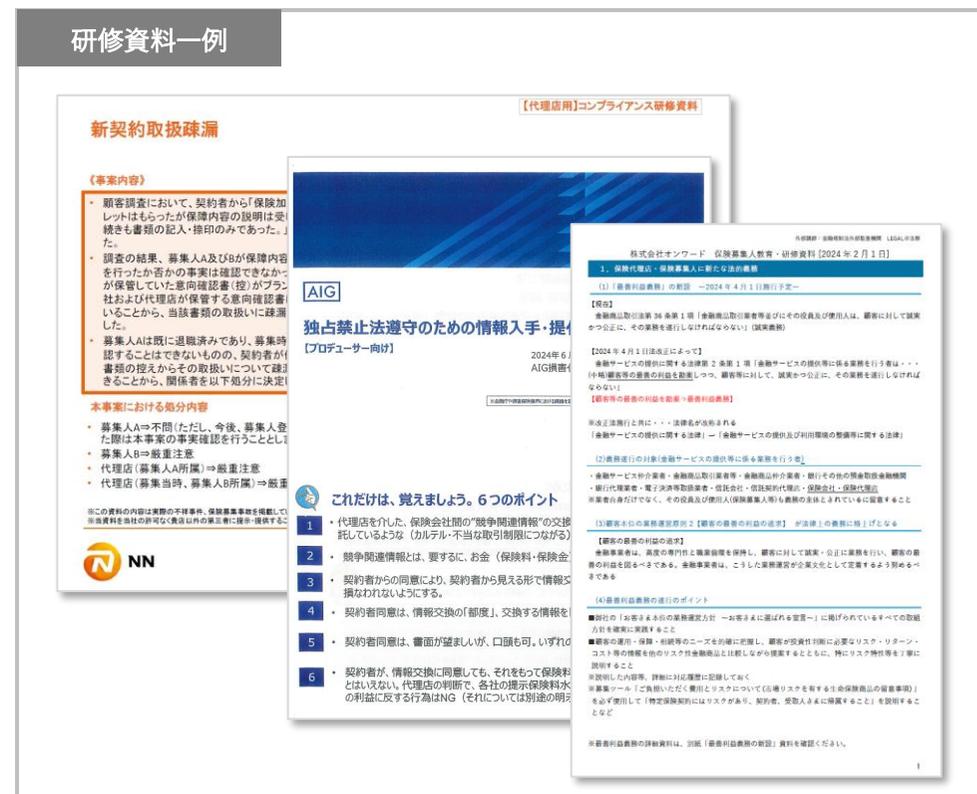


【取組状況6】 「FOR YOUR PARTNER」 に向けたガバナンス態勢と人材教育

当社では、「FOR YOUR PARTNER お客さま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。さらに、コンプライアンス推進体制の維持、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検証するため、内部管理点検(日常点検・代理店自己点検)と外部専門家等による外部監査を実施しています。

▶▶ 【2023年度の主な取組み】

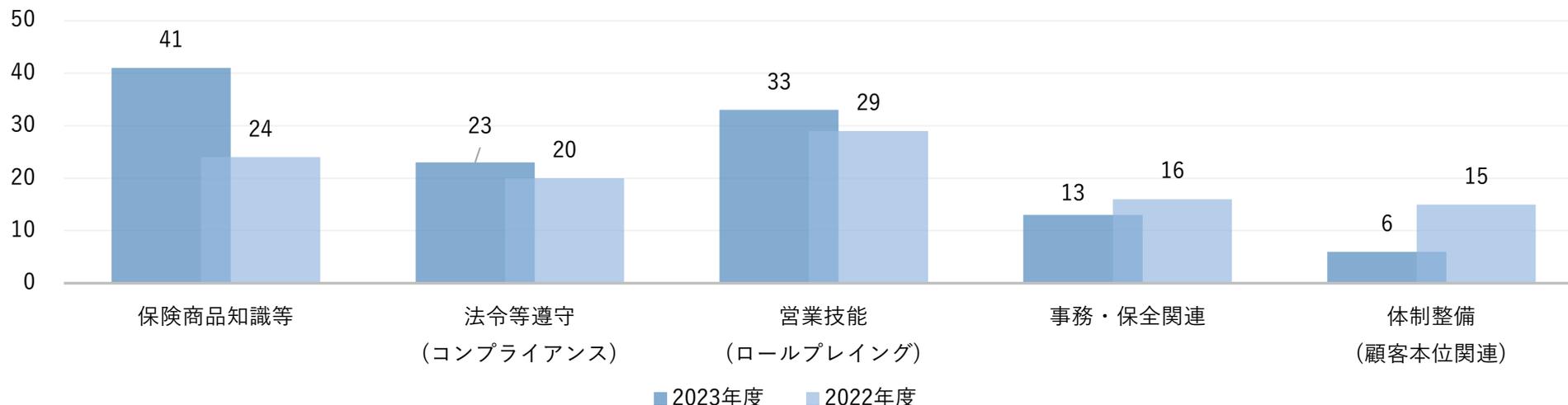
- (1) 経営会議と全体会議を毎月開催、会社の課題改善事項とこれらに係る解決策の共有
- (2) お客さまの金融リテラシー向上のため、保険分野に限らず周辺知識の向上を目的とする従業員教育・研修の実施
- (3) 管理責任者による内部点検を定期的の実施
- (4) 外部専門家等の顧問契約による体制整備の維持・向上の取組み
(※教育指導、相談等の体制の確保及び外部講師研修)
- (5) コンプライアンス推進体制、内部管理・監督態勢の実効性及び「お客さま本位の業務運営」の定着状況を評価・検証するため、外部監査機関による外部監査を年1回実施、さらに外部監査結果(評価・指摘事項等)を経営会議で評価・分析し、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、全体会議で社内共有、改善指示、指導を実施



[取組状況6] 「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育

6-1. 従業員教育・研修実施状況

成果指標・KPI



| 事業年度 | 教育・研修区分 | | | | | 合計 |
|--------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------|
| | 保険商品知識等 | 法令等遵守(コンプライアンス) | 営業実技(ロールプレイング) | 事務・保全関連 | 体制整備(顧客本位関連) | |
| 2023年度 | 41回 (保)41,(社)0,(外)0 | 23回 (保)0,(社)17,(外)6 | 33回 (保)0,(社)33,(外)0 | 13回 (保)13,(社)0,(外)0 | 6回 (保)0,(社)4,(外)2 | 116回 |
| 2022年度 | 24回 (保)24,(社)0,(外)0 | 20回 (保)5,(社)13,(外)2 | 29回 (保)2,(社)27,(外)0 | 16回 (保)14,(社)2,(外)0 | 15回 (保)1,(社)1,(外)13 | 104回 |
| 前年比 | 170.83% | 115.00% | 113.79% | 81.25% | 40.00% | 111.53% |

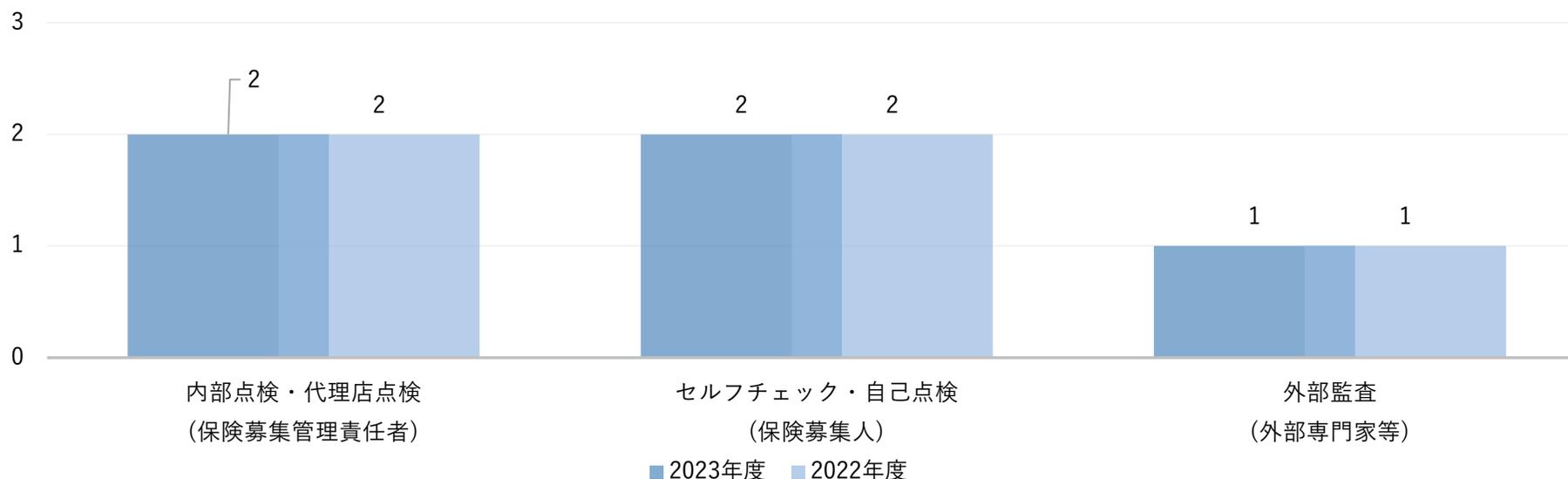
■ 実施回数の括弧内数値は、講師区分による数値 (保: 保険会社講師)、(社: 社内講師)、(外: 外部講師)

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況6] 「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育

6-2. 内部管理点検・外部監査実施状況

成果指標・KPI



| 事業年度 | 内部点検・監査区分 | | | 合計 |
|--------|---------------------------|-------------------------|------------------|------|
| | 内部点検・代理店点検 (保険募集管理責任者) | セルフチェック・自己 点検(保険募集人) | 外部監査 (外部専門家等) | |
| 2023年度 | 2回 | 2回 | 1回 | 5回 |
| 2022年度 | 2回 | 2回 | 1回 | 5回 |
| 前年比 | 100% | 100% | 100% | 100% |

■ 内部点検・代理店点検、セルフチェック・自己点検、外部監査ともに、全拠点の部門及び保険募集人を対象に実施

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

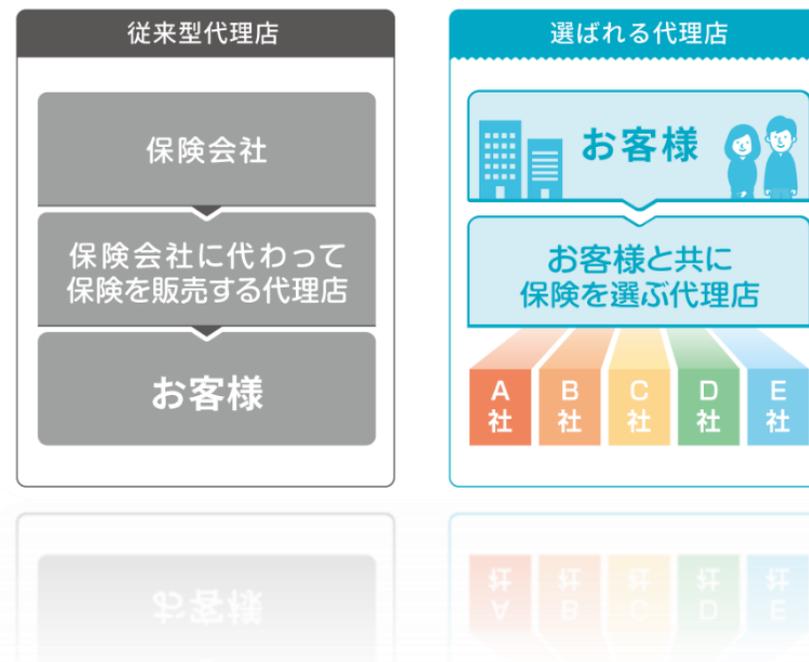
【取組状況7】 お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

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、登録企業として取組んでいます。

▶▶ 【2023年度の主な取組み】

- (1) 経済産業省 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

私たちが目指す 「選ばれる代理店」



[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

7-1-(1). 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

成果指標・KPI

●経済産業省 中小企業庁

【事業継続力強化計画認定】

近年多発している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。

[中小企業庁：事業継続力強化計画 \(meti.go.jp\)](https://www.meti.go.jp)



●経済産業省

【健康経営優良法人認定制度】

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をもとに、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。

[健康経営優良法人認定制度 \(METI/経済産業省\)](https://www.meti.go.jp)



[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

7-1-(2). 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

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/>



●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

7-1-(3). 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

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

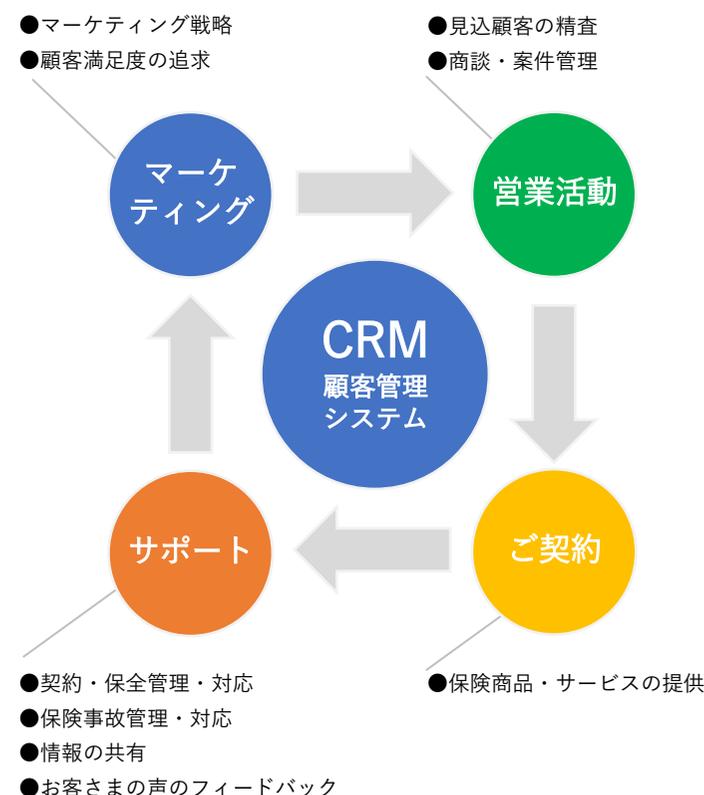
7-2-(1). 社内DX推進による顧客体験・満足度向上の取組み

成果指標・KPI

●顧客管理(CRM)のDX推進

【顧客管理システム(保険VOSシステム)の導入・運用】

DX化を推進することによって、顧客情報を活用して業務プロセスの自動化や効率化が進められ、顧客とのコミュニケーションの強化(関係性の強化)も可能となり、顧客満足の向上によって自社の優位性が高まることを目的としています。



[取組状況7] お客様から選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

7-2-(2). 社内DX推進による顧客体験・満足度向上の取組み

成果指標・KPI

●セキュリティ対策

【UTM(総合脅威管理)導入】

お客様の貴重な情報保護のため、ウイルス対策ソフトを導入しているほか、UTM(統合脅威管理)を導入し、あらゆるネットワークセキュリティリスク対策を強化しています。

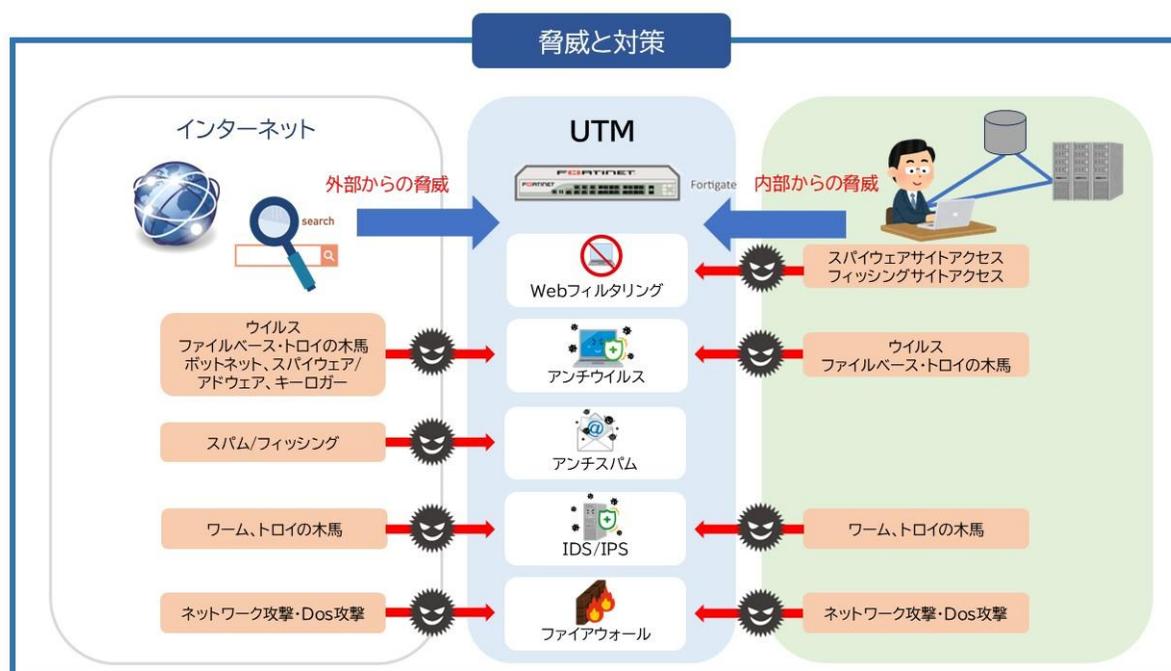
<本社>

「FORTINET FortiGate」導入

<拠点>

「FORTINET FortiGate」導入

「Fuva Brain Eye247 AntiMalware USAV IV」
導入



▶▶ お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況報告・対応関係表についてのお問い合わせ先

保険代理店 株式会社オンワード

業務管理部 部長 西谷孝宏

所在地 鹿児島県鹿児島市天保山町7-11

電話番号 099-812-5080

営業時間 平日8時30分～17時30分（年末年始・夏季休業日を除く）

※当社ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」からでも承ります

<https://www.e-onward.co.jp/contact/>

