

Shizuoka Agent Office Co.,Ltd.

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 取組み状況について ～成果指標・KPI～

2020年度 実績報告
< 2020.1.1～2020.12.31 (1年間) >

2021年3月1日

株式会社シズオカエージェントオフィス

はじめに

株式会社シズオカエージェントオフィス（静岡県静岡市 代表取締役 山本英俊、以下「当社」）は、「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、当方針の取組・定着度合いを定量的に評価する成果指標・KPI（Key Performance Indicator）を以下のとおり設定し、公表すると同時に定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透に努めてまいります。

【2020年度 成果指標・KPI（Key Performance Indicator）】

KPI 1 新規契約／保有契約状況
< 損害保険・生命保険 >

KPI 4 生命保険継続率
< 取扱保険会社各社基準算出 >

KPI 2 損害保険始期前証券発行率
< 取扱保険会社平均算出 >

KPI 5 お客さまの声受付状況
< お褒め・ご要望・苦情 >

KPI 3 損保険保険更改率
< 取換保険会社平均算出 >

KPI 6 内部点検／モニタリング状況
< 規程に基づいた毎月・四半期毎 >

■2020年12月31日現在による成果指標を定めているもの

3. 損害保険更改率、4. 生命保険継続率

■2020年1月1日～2020年12月31日の期間による成果指標を定めているもの

1. 新規契約／保有契約件数、2. 損害保険始期前証券発行率、5. お客さまの声受付状況

6. 内部点検／モニタリング状況

<KPI.1> 新規契約／保有契約状況<損害保険・生命保険>

当社では損害保険、生命保険の新規契約・保有契約件数は、お客さまの現在の生活環境、事業内容等だけでなく、まずはお客さまの保険に対する知識や価値観を把握する姿勢で真摯にお客さまに向き合い、その上で様々な仮説をお客さまに対して投げかけ、真の加入目的等を検証するなど、お客さまの最善の利益の追求と専門性が高いコンサルティングによる保険商品のご提案、募集品質に一定の評価をいただき、ご納得された保険商品にご加入をいただいた証であると考えます。

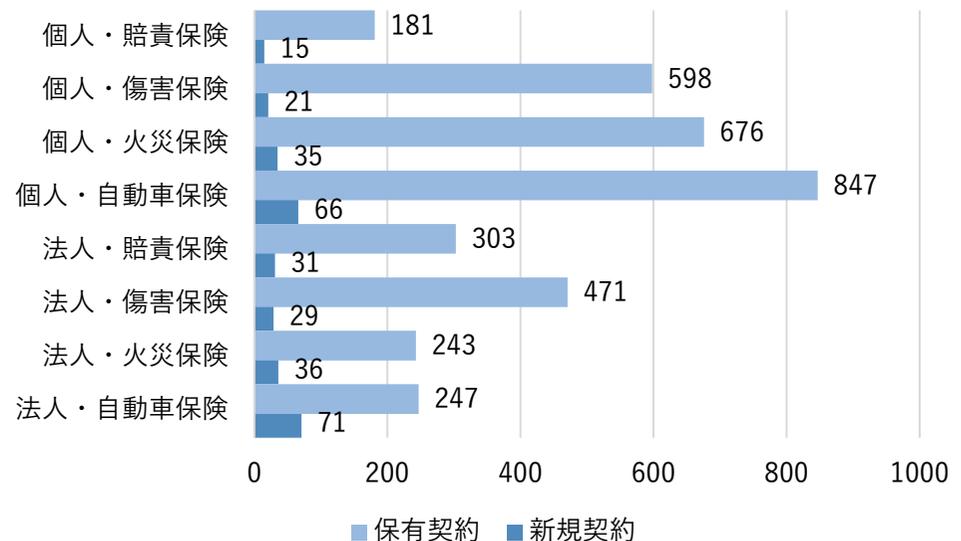
〔損害保険・法人契約〕（※保険加入日ベース）

商品ライン	新規	保有
自動車保険	71件	247件
火災保険	36件	243件
傷害保険	29件	471件
賠償保険	31件	303件

〔損害保険・個人契約〕（※保険加入日ベース）

商品ライン	新規	保有
自動車保険	66件	847件
火災保険	35件	676件
傷害保険	21件	598件
賠償保険	15件	181件

新規契約・保有契約件数<損害保険>



■個人契約区分の中には個人事業主を含む

<KPI.1> 新規契約／保有契約状況<損害保険・生命保険>

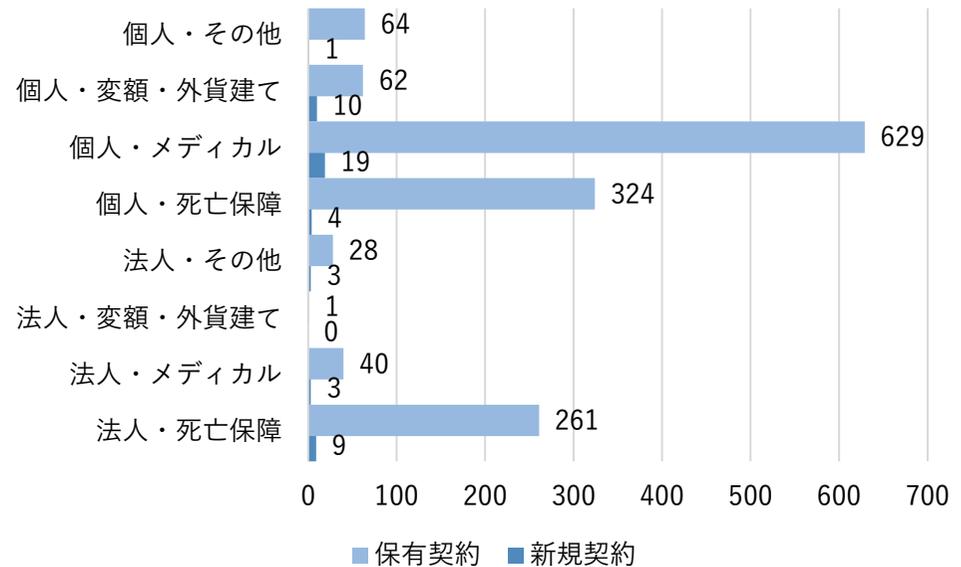
〔生命保険・法人契約〕（※保険加入日ベース）

商品ライン	新規	保有
死亡保障	9件	261件
メディカル	3件	40件
変額・外貨建て	0件	1件
その他	3件	28件

〔生命保険・個人契約〕（※保険加入日ベース）

商品ライン	新規	保有
死亡保障	4件	324件
メディカル	19件	629件
変額・外貨建て	10件	62件
その他	1件	64件

新規契約・保有契約件数<生命保険>



■個人契約区分の中には個人事業主を含む

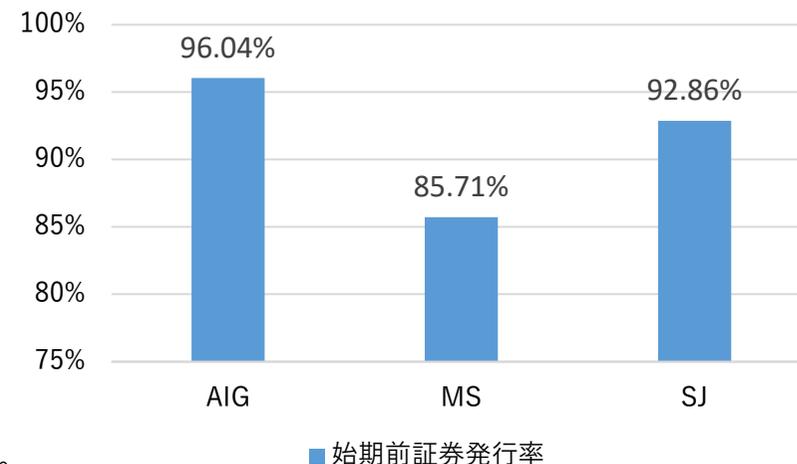
< KPI. 2 > 損害保険始期前証券発行率

当社では損害保険における始期前証券発行率は、保険募集ならびに保全業務上の重要な指標として位置付けております。始期前証券発行率を高めることで、お客さまからのご意向や当社からの情報提供に十分な日数を確保している証と考え、保険始期日前までに保険証券がお客さまの手元に届くことは、お客さま満足度に繋がるものと考えています。

〔損害保険始期前証券発行率〕

取扱保険会社平均発行率	95.20%
保険会社	発行率
A I G 損害保険	96.04%
三井住友海上火災保険	85.71%
損害保険ジャパン	92.86%

損害保険会社別始期前証券発行率



- 上記平均発行率は、3社の発行率に対する平均値ではなく、3社合計の証券発行数に対する始期前証券発行済数で算出しています。
- AIG損害保険の数値については一部計上されていない保険種目があります。そのため若干実数と異なる場合があります。

<KPI.3> 損害保険更改率

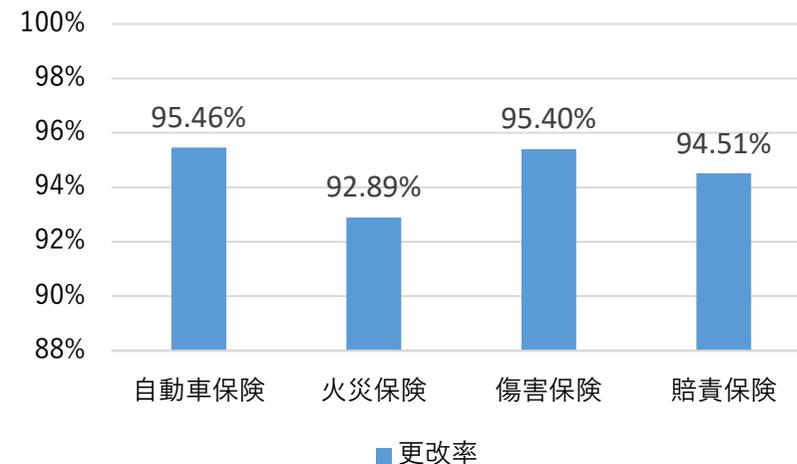
当社では損害保険の更改率は、お客さまにとってご意向に沿った提案、適切な情報提供とご契約内容に対するご理解ならびに、災害・事故時など有事の際には、保険募集人担当者がお客さまの保険金、給付金のご請求時を最も重要な業務と位置づけ、お客さまの視点に立ち、迅速かつ丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えます。また、販売後においてもお客さまの様々なお困りごとや相談にも関わり続けている姿勢の評価の一つであるとも考えます。

〔損害保険更改率〕

保険商品ライン平均更改率	94.93%
商品ライン	更改率
自動車保険	95.46%
火災保険	92.89%
傷害保険	95.40%
賠償保険	94.51%

■上記平均更改率は、4商品ラインの更改率に対する平均値ではなく、4商品ライン全体の満期数に対する更改手続済数で算出しています。

損害保険商品ライン別更改率



<KPI.4> 生命保険継続率

当社では生命保険の継続率は、お客さまよりお聴きしたお客さまのご意向に加え、お客さまの一生涯にわたるライフプランの実現に沿った提案、適切な情報提供ならびにご契約内容に対するご理解と丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えます。

〔生命保険継続率〕（※継続率の基準は各社で定めるところによる）

保険会社	継続率
大同生命保険	25ヶ月継続率 100.00%
メットライフ生命保険	MOF 25ヶ月継続率 86.12%
三井住友海上あいおい生命保険	IQA 24ヶ月継続率 60.70%
アフラック生命保険	MOF 25ヶ月継続率 100.00%
オリックス生命保険	MOF 25ヶ月継続率 80.00%

■大同生命保険株式会社の「25ヶ月継続率」は、2019年1月1日～2020年12月31日成立日の契約を100とし、2021年1月1日時点で継続がされている割合を表しています。

■メットライフ生命保険株式会社、アフラック生命保険株式会社、オリックス生命保険株式会社の「MOF 25ヶ月継続率」は、集計対象期間を契約日とする契約について一定期間の保険料（保険料払込回数が25回以上継続）の払い込みがされた契約の割合を表しています。

■三井住友海上あいおい生命保険株式会社の「IQA 24ヶ月継続率」は、ご契約をお預かりしてから2年間の継続がされている割合を表しています。

<KPI.5> お客様の声受付状況

当社では社内全体の業務品質の向上に繋げていくため、お客さま一人ひとりから寄せられたご意見、要望、お褒め、苦情等を「お客さまの声」として広く集め、毎月の営業会議等において集約、分析を行い、当事者や関係者にフィードバック後、社内で共有し、お客さまの満足度向上に繋げる誠実・公正な業務運営や経営改善に反映に努めております。

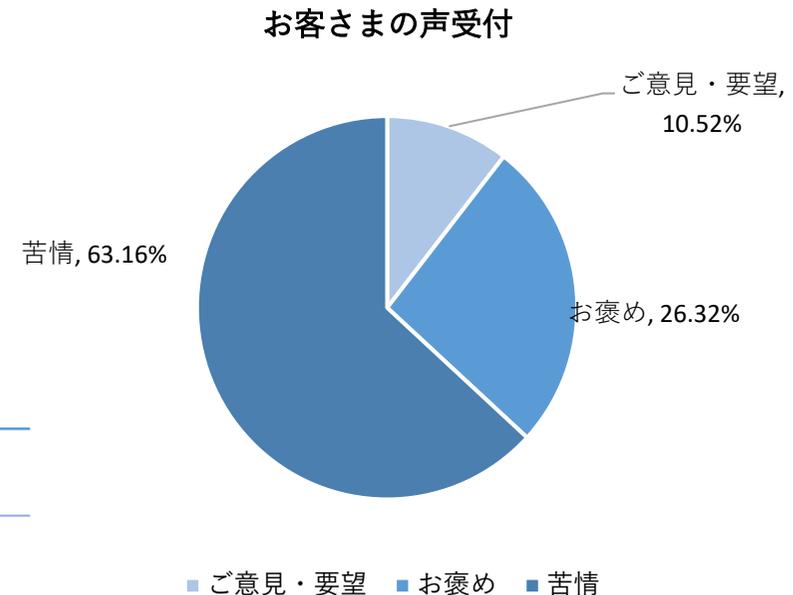
お客さまの声受付状況

お客さまの声受付数	19件
-----------	-----

お客さまの声区分	件数
ご意見・要望	2件
お褒め	5件
不満足 of 表明 (苦情)	12件

<当社のお客さまの声の区分定義>

ご意見・要望	当社の事業活動に対して改善と求めるものであり、お客さまへの説明・回答までは必要のないもの
お褒め	当社の事業活動に関わるお客さまから御礼や感謝の言葉などがあったもの
苦情	当社の事業活動に関わるお客さまから不満足 of 表明があったもの。また、不満足 of 表明がなくても事故・不祥事故に繋がるおそれがある問い合わせ等を含む



<KPI.6> 内部点検／外部監査専門機関のモニタリング状況

当社では定期的に代表者兼保険募集管理責任者による自主的な内部点検・モニタリングの実施により、保険募集の適正な体制の継続的確保に努めております。またコンプライアンス推進体制および業務品質の向上の実態確認ならびにお客さま本位の業務運営の定着状況の評価をしてもらうため、必要に応じて金融・保険外部監査専門機関による監査またはモニタリングを実施しております。これらの結果は都度、評価、分析を行い、健全かつより良い業務運営の改善と実践ができるよう努めております。

〔自社による内部点検〕

自社内部点検	20回
内部点検種別	実施
毎月の定期点検	12回
定期のモニタリング	4回

■保険会社指示の損害保険主体の点検においては、
保険募集人のセルフチェックのみ実施

保険会社指示の点検種別	実施
損害保険主体の点検	1回
生命保険主体の点検	3回

■2019年9月～10月

金融・保険外部監査専門機関による外部監査を実施済
当該報告年度対象期間前に実施したため、今回は公表
では対象外とした

【お客さま本位の業務運営方針の取組状況のお問合わせ先】

Shizuoka Agent Office Co.,Ltd.

保険代理店 株式会社シズオカエージェントオフィス
代表取締役 山本英俊

所在地 静岡県静岡市葵区昭和町9-5
第2大石ビル5階

電話番号 054-653-2870