

「お客さま本位の業務運営方針」 2023年度-取り組み状況-



保険の総合コンサルタント

有限
会社

宮崎中央保険

はじめに

有限会社宮崎中央保険（以下、当社）は、『相互扶助の精神から生まれた保険のすばらしさを一人でも多くの人に伝えることにより社会に貢献し社員全員の幸福を追求します。』を経営理念に掲げ、お客様と誠実かつ真摯に向き合い「お客様本位の業務運営」を徹底していくために、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、業務運営方針を策定いたしました。

今後もお客様目線での良心的なサービスの提供や、お客様にとってわかりやすい情報提供等、お客さま本位の業務運営の更なる推進するため、定期的に見直し、取組状況を公表してまいります。

目次

方針1	お客様に寄り添ったサービスを提供します	P3
方針2	重要な情報をわかりやすくご案内します	P4
方針3	お客様から選ばれる会社を目指します	P5
方針4	社会に貢献する会社を目指します	P6
方針5	利益相反の排除に努めます	P7
方針6	社員教育の徹底に努めます	P8
方針7	手数料の明確化に努めます	P9

※原則5（注2）および原則6（注2）については、当社はパッケージ商品の取扱いがないことから、本方針の対象としておりません。

※原則6（注3）については、当社は商品の組成を行わないことから、本方針の対象としておりません。

方針1 お客様に寄り添ったサービスを提供します

- ・安心して頂ける商品を提供するため、意向把握シートを活用し、販売方針に沿って最適な提案を行います。
- ・重要な情報について丁寧にわかり易い説明がされているか、当社独自作成の共有フォームを使って契約ごとに細かくチェックしています。
- ・最高品質の商品とサービスを提供するため、保険会社主催の研修やミーティングに参加し、お客様に役立つ勉強を怠らないよう業務知識の向上を図ります。
- ・お客様が十分ご納得、ご理解いただいた証・指標として、ご契約の高い継続率を全員で目指しています。 2023年度も高水準を確保しております。

主な取り組み状況

- ✓ 月初会議：毎月【コンプライアンステストを毎月実施】
- ✓ プロデューサーミーティング：毎月
- ✓ コンプライアンス研修：年3回
- ✓ 商品改定の勉強会
- ✓ 参加研修回数：79回（2023/4月～2024/3月）

※意向把握シート

※各保険会社の研修履歴を残しています

方針2 重要な情報をわかりやすくご案内します

- 満期更改時に保険会社のチラシを用いて改定内容や補償内容をお客様に理解していただけるよう努めています。

- 更改時にチェックシートを作成し、記録として残すことによりアフターフォローにも繋がり、より高い継続率を目指しています。

改定に関するチラシ

チェックシート

全体継続率		90.2%	
	継続率	満期件数	更改件数
自動車保険	94.9%	1,071	1,016
傷害保険	90.1%	161	145
個人火災保険	80.3%	76	61
賠償保険	95.4%	217	207

【対応原則】 原則5(注5)・原則5・原則6(注1)

方針3 お客様から選ばれる会社を目指します

*2023年度 主なお客様の声

【お褒めの言葉】

- ・商品に関する満足
- ・保険金の支払いに関する満足 他

【苦情】7件

- ・事故のお支払いに関する事案：4件
- ・証券や控除証明書紛失に対する再発行依頼
- ・手続き変更に関する事案：3件
- ・特約更新完了ハガキに関するご質問 他

【その他】

*お客様の声に関しては、社員全員で共有するため毎日の朝礼で報告することになっています。

*改善が必要な案件については会議で再発防止にむけて話し合い、お褒めの言葉についても対応を共有しています。

*年に1回の外部監査を行い経営管理態勢や体制整備等の確立に努めています。

*従業員の社歴は全員10年以上となるため、長年にわたりお客様とのお付き合いをさせて頂いております。

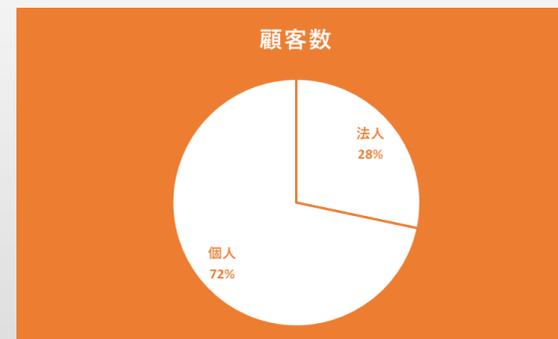
*2023年と2024年にスタッフを新たに1名ずつ加え、より一層高い業務品質を目指す社内体制の確立に努めます。

方針4 社会に貢献する会社を目指します

- お客様に信頼された証として、顧客数・継続率・新規件数を増やせるように社員全員で協力していきます。
- 会社の周りの清掃活動に取り組みます。
- 社会貢献の一環として、未来ある子供達のために些少ではありますが施設への寄付活動を行っており、今後も継続していきます。



2023年顧客数
法人364/個人921/合計1,285



2023年新規顧客数
法人9/個人60/合計69



方針5 利益相反の排除に努めます

- お客様のご意向を最優先とするので、代理店手数料率に左右される商品の提案は行いません。
- お客様のニーズにあった商品を提供いたします。
- 適切な保険商品の提案を行っているかの検証をするために、お客様への提案や対応状況を社員全員で確認し周知徹底を行っています。
- 販売方針についても、当社の都合や代理店手数料率の高低に左右されない、お客様本位のものであるかを見直し確認します。その際、金融庁の顧客本位の業務運営に関する情報等について、従業員全員で確認し、周知徹底を行っています。

方針6 社員教育の徹底に努めます

- 月例定例会議では従業員が持ち回りでコンプライアンステストを作成しています。各保険会社のコンプライアンスマニュアルやお客様からのご質問をベースに各個人がテストを作成するので、学習効果が高いと考えています。
- また、お客様の声を基に注意が必要な点については会議の時に社員全員に情報共有しています。
- 保険提案時に周辺知識も必要になるので、金融庁のHPなどを活用した公的保険・社会保険等の研修を社内で行っています。また、保険会社の研修にも積極的に参加し、知識の向上に努めています。

公的保険制度の解説

公的医療保険

健康保険/国民健康保険/後期高齢者医療制度

医療費の一部負担(自己負担)割合

高額療養費制度

傷病手当金

支給される額

医療費助成制度(子ども医療費助成制度、後期高齢者医療費助成制度等)

金融庁のHP資料の一部

2023年6月 コンプライアンステスト

名前: _____ /100 点

次の記述について、正しい場合は○、誤った場合は×を記載してください。

①保険の対象とするリスクを大きく分散すると、法人的リスク、物的リスク、賠償責任リスクのつぼみは小さくなります。

②健康保険は、個人や企業に対して健康機能を維持し、リスクに対する経済的負担をそれらをなくしたり減らしたりすることは、経済社会を安定に・活性化させる役割を果たしています。

③保険料は、純保険料(即ち純保険料)から構成されており、代価手数料はこのよみ純保険料(即ち)に含まれています。

④保険料率は、普通保険約款の特約があり、普通保険約款に優先して適用されます。

⑤海外旅行保険は、傷害による治療費用を補償の対象としており、疾病による治療費用は補償の対象としていません。

⑥地震保険では、地震・噴火またはこれらによる津波が発生した日から起算して30日を経過するまでの間に生じた損害に対して、保険金が支払われます。

⑦代理店(保険専業人)が保険会社から委託を受けた業務の内容は、保険会社との間で締結された「代理店委託契約」のみならず、保険契約との間で締結された「代理店契約」にも記載されています。

⑧任意の保険停止方法として、一旦、取り締まりが行われている期間であっても、取り止めが解除された後により損害を受けた場合には、支払に重大な過失がなければ、支払者が損害賠償責任を負う場合も、被災者は、支払者からの損害賠償を期待できません。

⑨国民健康保険では、業務上の病気やケガについては保険料の対象となりません。

※従業員が作成したコンプライアンステスト

【対応原則】 原則5(注3)・原則6(注4)・原則6(注1)・原則(注5)・原則5(注4)

