

株式会社サンエスコーポレーション

2023年度

お客様本位の業務運営方針に関する取組状況(KPI)報告

*Key Performance Indicator「重要経営指標」

(対象期間: 2023年4月1日 ~ 2024年3月31日)



「2. お客様の最善の利益の追求」(金融庁FD原則2)

方針の通り品質の高度化・お客様の期待を超えるサービス提供を追求し続け、お客様満足度の指標として損保・生保の件数継続率85%以上の目標に対し、目標値を大幅に上回る事ができました。

●件数継続率

<損害保険>

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
93.3%	93.2%	93.1%	95.1%	95.4%	93.9%	94.0%	94.3%	94.9%	95.2%	95.6%	94.3%	94.2%

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
89.9%	86.1%	86.1%	87.2%	87.5%	87.1%	89.6%	89.5%	91.2%	91.3%	90.1%	88.1%

お客様からのアンケート全店分を毎月収集・社内共有することによりお客様のニーズを正確に把握した上で改善に努め、過不足ない補償を提供できる提案力を身に着けることにより、お客様の期待を超えたサービスの提供を常に心掛けて取り組むことができました。

●自動車保険の募集に関する「お客様アンケート(契約募集・管理)」 回答結果

【ぜひおすすめしたい10点 ⇄ 0点】

		(点)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	無回答	平均点
[1]	代理店の手続きや対応の満足度として当てはまる数字をお選びください。	(回答)	36	7	10	4	4	10	0	1	0	0	0	0	8.4
[2]	ご家族や知人に現在の代理店をおすすめしてもよいと思いますか？	(回答)	35	3	6	11	6	8	0	1	1	0	1	0	8.1

【おすすめの理由・コメント】

- ・土日や夜の対応力。・手間がかからない。・家まで手続きに来てくれて、いろいろ相談出来る事。話やすい事。
- ・丁寧に迅速に対応してくれる。またちよいのり保険でもらい事故があった時、ちよいのり保険は代理店は照会のみであったにも関わらず対応に入ってくれた。・何処よりも親身になって付き合ってくれる。・契約の内容、特約など細かく親切に教えてくれる
- ・こちらの事情などしっかり聞いて頂いた上で、プランを提案頂いた。・親切、丁寧、わかりやすい説明。
- ・代理店を信用しているから。・迅速な対応とスムーズな手続きでとてもわかりやすかった。安心してお任せできる。
- ・補償内容などの説明が分かりやすかった。息子が運転するのに良い内容だと思った。今年21歳になるので、その後の保険料も教えてくれた。事故時の連絡先、対応方法のパウチを頂けた。
- ・他社と相見積もりしましたが、お安かったので契約させていただきました。紹介できるレベルと実感しました。
- ・安心、安全だからです。・担当が親切丁寧に教えてくれて、尚且つテキパキと処理をしてくれました。大変よい方でした。
- ・考え方は個人により違うから、勧めたりはしません。・対応が的確。・親切にわかりやすく説明してもらえた。
- ・今はネット型保険もあり易さを売りにしている物もありますがやはり対面でのやり取りが安心感があり大事だと思います。
- ・親切で対応が早く気持ちがいい。・対応も早くしてもらえるから良いと思います。・遭遇したことがあまりないのでわからない
- ・よくしてくれるが高齢なので余り勧めない。・毎回、急な連絡に迅速に対応いただける。・いつもとても丁寧な対応で満足。
- ・対応が全て完璧、いつでもお任せできます。・事故に遭って電話を掛けた時の対応が話にならなかった。・親切、丁寧です。
- ・電話の取り次ぎが良い、対応が早い。・対応が早しい、保険の相談にも対応してくれるから良いです。・事細かく対処してくれる。
- ・よくしてくれるから。・代理店の方が親切に説明、相談にのってくれます。・事故にあったとき親切にしてくれた。
- ・とにかく対応が素晴らしい。めんどくさい事でも嫌な感じを出さず対応してくれる。・事故時の対応が良かったので。

[2]
-②

<生命保険>

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
SOMP0ひまわり	○	○			○					○		
東海あんしん			○									
三井住友あいおい			○	○	○	○		○				○
ニッセイ						○						
ソニー			○								○	○
アクサ		○			○						○	○
オリックス			○		○			○				
メットライフ	○			○			○	○			○	○
アフラック		○			○	○						
FWD					○							
NN	○										○	
ジブラルタ								○				○
マニユライフ												
その他・投信会社	○		○									

「3.利益相反の適切な管理」(金融庁FD原則3)

生命保険に関しては研修会等により商品知識の研鑽を行い、推奨商品の見直しを実施し下記の通り反映させた結果、高い件数継続率となりました。

●生保推奨商品 見直し内容

実施月	見直し内容		
	見直し目的(動機)	結果	
4月	年一回定期見直し	収入保障	三井住友あいおい生命【新収入保障】
		終身保険 円建	アフラック生命【WAYS】
7月	商品見直し	介護保険	三井住友あいおい生命【終身保険(介護保障特約プラン)】
9月	商品見直し	緩和型医療保険	三井住友あいおい生命【医療保険Aセレクト(引受緩和型)】

●件数継続率

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
89.9%	86.1%	86.1%	87.2%	87.5%	87.1%	89.6%	89.5%	91.2%	91.3%	90.1%	88.1%

<損害保険> 損害保険に関してもお客様の利益を害する事がない様に商品選定を行い、件数継続率目標を達成しました。

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
93.3%	93.2%	93.1%	95.1%	95.4%	93.9%	94.0%	94.3%	94.9%	95.2%	95.6%	94.3%	94.2%

「4. 重要な情報の分かりやすい提供」(金融庁FD原則5, 6)

生命保険分野では研修会参加により習得した商品知識を社内共有するため当社独自のリモート研修を以下の通り実施しました。

実施月	タイトル	講師
4月	『基礎知識① お金を増やすのに大切なこと 金利・複利』	生命保険部
4月	『終身保険くらべ 円建て・ドル建て・変額どれにする?』	
6月	【三井住友あいおい生命】終身保険+介護特約プラン提案術!	
7月	【三井住友あいおい生命】終身保険+介護特約プラン提案術!	
8月	【三井住友あいおい生命】緩和型 医療保険が登場!	
9月	【三井住友あいおい生命】収入保障保険の理解と提案術について学ぼう!	
10月	【メットライフ生命】外貨建て保険の魅力とは?	メットライフ生命
11月	生命保険料控除を見せてもらおう	生命保険部
12月		
1月	【SOMPOひまわり生命】イチオシ商品のご案内	SOMPOひまわり生命
2月	【ジブラルタ生命】3月発売の新商品・変額保険のご案内	ジブラルタ生命
3月	【アクサ生命】変額保険・医療保険のご案内	アクサ生命

損害保険分野においては社内会議・研修会等により商品知識を高め、パンフレットや見積書を用いてお客様により分かりやすい様事例を活用した説明を実施しました。

「5. お客様にふさわしいサービスの提供」(金融庁FD原則5, 6)

お客様のニーズを把握し適切な商品提供を実施するために当社独自の意向把握シートを活用しお客様に十分に理解頂ける様務めた結果、高い件数継続率に繋がりました。

<損害保険>

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
93.3%	93.2%	93.1%	95.1%	95.4%	93.9%	94.0%	94.3%	94.9%	95.2%	95.6%	94.3%	94.2%

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
89.9%	86.1%	86.1%	87.2%	87.5%	87.1%	89.6%	89.5%	91.2%	91.3%	90.1%	88.1%

「6. 従業員に対する適切な教育訓練の実施」(金融庁FD原則7)

年間を通じて下記の通り研修を計画し実施する事によりコンプライアンスに対する意識の向上、保険周辺知識の習得による製品及びサービスの更なる向上に取組む事ができました。

●コンプライアンス研修

実施月	内容	主催	資料/備考
5月	体制整備について	管理統括本部	保険募集管理体制チェックシート
7月	AIG商品資格研修		全社員・取扱者
8月~9月	AIGコンピテンシープログラム・強化トレーニング		全社員・取扱者
9月	全募集人必須コンプライアンス研修		外部講師によるリモート研修
9月	ひまわり生命 e-ラーニング		有資格者
10月	三井住友 e-ラーニング		全募集人
11月	損保ジャパン e-ラーニング		全募集人
1月	個人情報管理について		保険募集管理体制チェックシート (個人情報編)

8月	JISQ15001個人情報保護研修	(株)GROOVE	募集コンプライアンスガイド
----	-------------------	-----------	---------------

●FP (ファイナンシャルプランニング) 研修

実施月	タイトル	講師
4月	NISA・iDeCoの仕組みと使い方 (2023年度版)	(株)GROOVE
5月	おひとりさまのマネープラン	
6月	経済の基礎～経済用語の基礎知識～	
7月	資産運用 (外貨編)	
8月	みんなが知りたい 相続・贈与の基礎知識	
8月	インボイス制度の基礎知識	
9月	公的介護保険の基礎知識	
10月	マイナンバーカードの使い方	
11月	年末調整の基本知識	
12月	労災保険の基本	
1月	消費税の申告について	
2月	リタイアメントプランニング	
3月	投資をする前に～詐欺のパターンを知っておこう～	

●【コンプライアンスチェックシート】月例点検

各拠点の事務担当者の代表にて月次のリモートによる「フロント会議」を実施することで【CCS(コンプライアンスチェックシート)】により全拠点のコンプライアンスの動向把握と徹底を図り、コンプライアンス意識の向上を目指し、お客様へのサービス向上への取組を進めています。

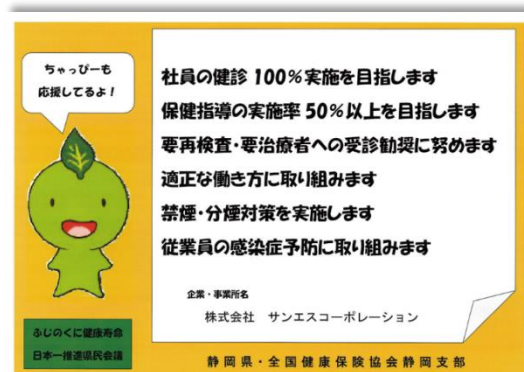
2023年度 コンプライアンスチェックシート CCS 項目別 集計 (R5.4月～R6.3月)

月例「フロント会議」全拠点報告分

点検項目	点検内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総計
苦情	苦情(クレーム)はないか				1	1	1				1	1	1	6
勧誘・商品説明等	新規募集時の推奨販売方針・意向把握・対応履歴が添付されているか			1	1	1								3
	継続時、お客さまのニーズやリスクに沿った説明・提案しているか(重説・補償の重複・補償内容・説明・配慮等)						1				1			2
重要事項説明・契約の締結	電話・リモート等の募集ルールが遵守されているか				1		1	1						3
保険料領収	振込先口座に誤りはないか									1	1			2
団体扱・団体契約	判定基準日と人数を把握し管理できているか	1	1											2
満期管理	セーフティネットや満期までに連絡がとれない契約の対応履歴は記録したか				1	1	1							3
	満期落ち契約の「落ち確認書」が提出されない契約はないか				1	1								2
	契約管理・オンラインに入力したか(落ち・他社継続含む)				1	1	1							3
顧客管理	未処理の契約変更・解約はないか								1				1	2
	始期後の取消・再計上はないか		2	3	2	1		2	1	1		2		14
口振不能	口振不能による、失効契約はないか	1	3	5	3	4	4	6	5	4	6	4	5	50
宛先不明証券	保険会社から「契約者住所確認依頼」が送られてきた契約について原因の確認とすくに対処したか	1												1
生保	契約者単位で意向把握シートが添付され、十分な内容が記載されているか									1				1
	37ヶ月以内の早期失効または早期解約はないか	2	2		1	1			2	2		1	1	12
	フロントを経由しない申込書の提出はないか									1				1
精算	精算遅延(自賠償含む)に該当したものはないか	1								1				2
	精算状況に不備はなかったか	1												1
合計		7	8	9	12	11	9	9	9	11	9	8	8	110

●健康経営優良法人の認定

経済産業省・日本健康会議が進める健康経営優良法人認定制度において、「健康経営優良法人(中小規模法人部門)」に認定されました。今後ともより一層、全社員の健康増進の向上に努めてまいります。



なお、毎月発行の社内報（「FP本部NEWS」、「サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信」）により損保生保の件数継続率を公表し共有を実施しました。

FP 本部 NEWS

FP本部NEWS Vol.167 2023年 5月号

4月実績報告

	本社	焼津	東京	志太	兵庫	京都	滋賀	駿河	北京都	合計
実績(件)	14,713	3,800	12,117	4,004	30,044	37,901	10,706	39,663	10,311	227,242
内訳	1,540	333	447	231	4,095	3,628	636	3,938	10,210	45,228
対前年	74.2%	92.5%	87.9%	80.2%	76.5%	89.8%	80.0%	85.1%	74.5%	74.2%

FP本部NEWS Vol.167 2023年 9月号

8月実績報告

	本社	焼津	東京	志太	兵庫	京都	滋賀	駿河	北京都	合計
実績(件)	17,471	3,202	12,627	2,711	40,007	54,500	10,714	30,759	4,771	172,762
内訳	2,414	265	341	82	6,763	5,628	1,468	3,306	6,010	45,228
対前年	85.0%	85.1%	87.0%	100.0%	85.4%	112.4%	100.0%	84.5%	-	85.0%

KPI指標とは - Key Performance Indicator (重要経営指標)
KPI指標は損保の件数継続率を数値化したもので、損保の継続率を向上させるための重要な指標となります。

新規契約チャレンジピックアップ

本社
 1. 新規契約件数 1,540件
 2. 新規契約金額 1,200万円
 3. 新規契約顧客数 1,200名

早期更改率100% ご協力ありがとうございました

FP本部 News Vol.171 2023年 12月号

11月実績報告

	本社	焼津	東京	志太	兵庫	京都	滋賀	駿河	北京都	合計
実績(件)	14,013	2,611	11,642	1,779	42,476	53,826	3,096	30,298	9,308	140,029
内訳	1,540	333	447	231	4,095	3,628	636	3,938	10,210	45,228
対前年	74.2%	92.5%	87.9%	80.2%	76.5%	89.8%	80.0%	85.1%	74.5%	74.2%

KPI指標とは - Key Performance Indicator (重要経営指標)
KPI指標は損保の件数継続率を数値化したもので、損保の継続率を向上させるための重要な指標となります。

【お客様の声】の活用
お客様の声は、お客様のニーズや要望を把握するための重要な情報となります。お客様の声を活用し、サービスの向上を図ります。

FP本部 NEWS Vol.178 2024年 2月号

1月実績報告

	本社	焼津	東京	志太	兵庫	京都	滋賀	駿河	北京都	合計
実績(件)	11,193	1,193	6,212	1,722	38,951	24,227	2,202	18,223	10,219	131,258
内訳	1,540	333	447	231	4,095	3,628	636	3,938	10,210	45,228
対前年	81.2%	84.7%	87.6%	72.8%	114.1%	112.4%	93.4%	90.5%	98.0%	84.1%

KPI指標とは - Key Performance Indicator (重要経営指標)
KPI指標は損保の件数継続率を数値化したもので、損保の継続率を向上させるための重要な指標となります。

【三井住友 早期更改率】
三井住友の早期更改率は、損保の継続率を向上させるための重要な指標となります。

新規契約チャレンジピックアップ

本社
 1. 新規契約件数 1,540件
 2. 新規契約金額 1,200万円
 3. 新規契約顧客数 1,200名

兵庫
 1. 新規契約件数 1,540件
 2. 新規契約金額 1,200万円
 3. 新規契約顧客数 1,200名

京都
 1. 新規契約件数 1,540件
 2. 新規契約金額 1,200万円
 3. 新規契約顧客数 1,200名

サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信

サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信
~Life Insurance news~ 第125号 発行日 2023/5/1

5月分実績報告

単位(件)	本社	本社	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	合計
新規契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
解約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
対前年	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

5月成績項目別トップ

【営業別販売件数】
1位: 東京営業所 (1,540件)
2位: 焼津営業所 (333件)
3位: 京都営業所 (1,200件)

【営業別販売金額】
1位: 東京営業所 (1,200万円)
2位: 焼津営業所 (333万円)
3位: 京都営業所 (1,200万円)

【保険会社別販売件数】
1位: 三井住友 (1,540件)
2位: 東京海上 (333件)
3位: 日本生命 (1,200件)

FD宣言のKPI指標 現状
37ヶ月継続率 89.9%

サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信
~Life Insurance news~ 第125号 発行日 2023/7/1

7月分実績報告

単位(件)	本社	本社	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	合計
新規契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
解約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
対前年	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

7月成績項目別トップ

【営業別販売件数】
1位: 東京営業所 (1,540件)
2位: 焼津営業所 (333件)
3位: 京都営業所 (1,200件)

【営業別販売金額】
1位: 東京営業所 (1,200万円)
2位: 焼津営業所 (333万円)
3位: 京都営業所 (1,200万円)

【保険会社別販売件数】
1位: 三井住友 (1,540件)
2位: 東京海上 (333件)
3位: 日本生命 (1,200件)

FD宣言のKPI指標 現状
37ヶ月継続率 86.1%

サンエス・ファイナンシャルプラザ生保通信
~Life Insurance news~ 第127号 発行日 2023/9/1

9月分実績報告

単位(件)	本社	本社	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	FP代理	合計
新規契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
解約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
対前年	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

9月成績項目別トップ

【営業別販売件数】
1位: 東京営業所 (1,540件)
2位: 焼津営業所 (333件)
3位: 京都営業所 (1,200件)

【営業別販売金額】
1位: 東京営業所 (1,200万円)
2位: 焼津営業所 (333万円)
3位: 京都営業所 (1,200万円)

【保険会社別販売件数】
1位: 三井住友 (1,540件)
2位: 東京海上 (333件)
3位: 日本生命 (1,200件)

FD宣言のKPI指標 現状
37ヶ月継続率 87.5%

また、引き続き社内点検を実施し継続的改善に努め次年度も各種指標の向上に努めます。

<金融庁の原則（注）のうち対象外とするもの>

当社は原則4ならびに原則5（注2）原則6（注2）（注3）については取引形態上、対象外となっております。