

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく 取組状況について



株式会社エキスパート
株式会社エキスパート・ライフ

2023年 実績報告

2024年7月

株式会社エキスパート
株式会社エキスパート・ライフ

目次

- はじめに ……3
- 【方針1】 お客様に相応しい提案とサービスの提供の取組 ……4
- 【方針2】 お客様の声を行動に活かす取組 ……6
- 【方針3】 リスクコンサルティングでお客様をサポートする取組 ……7
- 【方針4】 お客様本位の商談スキームの確立と利益相反についての取組 ……8
- 【方針5】 お客様の期待を超越する行動への取組 ……9
- 最後に(今後の取組) ……10

はじめに

本資料では、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI（効果指標）の2023年（2023年1月～2023年12月）の取組結果についてまとめました。

お客様本位の業務運営に係る方針

【方針1】

お客様に相応しい提案とサービスの提供の取組

【方針2】

お客様の声を行動に活かす取組

【方針3】

リスクコンサルティングでお客様をサポートする取組

【方針4】

お客様本位の商談スキームの確立と利益相反についての取組

【方針5】

お客様の期待を超越する行動への取組

2023年取組結果

KPI

- ①お客様の声：4件（2023年度）
➡2024年度 0 速報値
- ②損害保険
 - ・早期更改率（始期前月15日前） 81.2%
 - ・満期継続率 94.6%
- ③生命保険
 - ・継続率 95.5%（24ヶ月以上継続）

取組結果

左記方針に関する主な取り組み

方針1：お客様に相応しい提案とサービスの提供の取組

教育研修
について

●年間24回の営業会議席上 のべ57回の勉強会を実施
最新の情報をお客様に提供すべく研鑽を重ねております



勉強会内容等は
議事録に記録

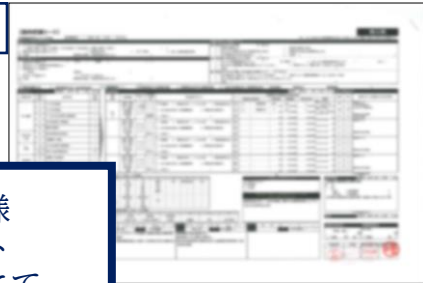


お手続き後
の検証
について

●満期継続のお客様
ご要望等のお申出➡お手続き
までの経緯を社内システム
に記録しております。



生命保険用



●新規ご契約のお客様
当社独自フォーマット
「意向確認シート」にて
ご商談の経緯を記録・保存
しております。



損害保険用

方針1：お客様に相応しい提案とサービスの提供の取組

今後の
取組に
ついて

- 2024年度は新たなリスクへの対応提案として
- 1, 地震保険付帯のご提案
- 2, サイバー保険のご提案
- に注力して参ります

方針2：お客様の声を行動に活かす取組

今後の
取組に
ついて

お客様本位の業運運営に活かすため
2024年度は新たに「お客様アンケート」を実施予定です。

アンケート(案)

お客様へ
お便りいただきありがとうございます。
本誌には必ずアンケートにお返事をお願いいたします。
お客様の声も大切に考え、より良い商品・サービスを提供するためにアンケートの回答を
させていただきます。
よろしくお答えください。
・商品、ご質問の件をお知らせしますか
はい ー いいえ ー
・ご質問の件はご対応いたしますか
はい ー いいえ ー
・再発行は必要ですか
はい ー いいえ ー
・お問い合わせ、ご質問の件をお知らせいたしますか
はい ー いいえ ー
・お便りいただきありがとうございます
YES ー NO ー
TEL: 021-982-
TEL: 021-982-
TEL: 021-982-

- ・お客様への提案のタイミングは
- ・商品説明の分かりやすさ
- ・事故発生時の対応・スピード感
- ・面談、訪問の頻度は 等々

お客様の
声への
対応

昨年度「4件」お客様の声を頂いておりました
早急にお客様に対応させて頂き、対応策を策定し再発防止に努めます

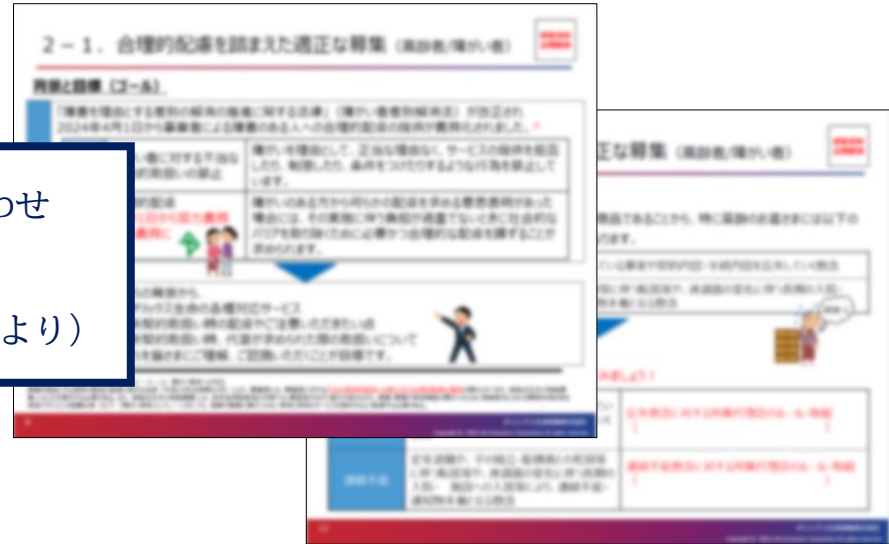


営業会議席上にて
全営業社員へ事案の共有と改善策をフィードバック

方針3：リスクコンサルティングでお客様をサポートする取組

障がい者の方への対応

2024年4月、障がい者差別解消法の改定にあわせ
「不当な差別取扱いの禁止」
「合理的配慮」
に関して勉強会を実施（保険会社勉強会資料より）



満70歳以上のお客様を「高齢者」と定義し
保険募集マニュアルにて対応を規定しております。

高齢のお客様への対応

親族の同席、複数回の面談等
商談後、レポートを作成しております。



1-3-2. 高齢のお客様への対応

高齢のお客様に対して募集を行うときは、説明や打ち合わせの進め方に配慮することが必要となります。当社では70歳以上を高齢者としていますが、年齢を基準とした一律の対応は、お客様の状況によって対応の適不足が生じるおそれがあります。

また、保険契約は遠い約束でもあり、申込時は契約内容を十分理解されていても、契約から数十年という年数が経過し、加齢も手伝って契約時の記憶が薄れてしまうことも想定されます。高齢のお客様に対しては、事後に申込に至った経緯や打ち合わせの内容等を振り返ることができると考えます。以下を参考に、それぞれのお客様の特性に配慮し、意思能力に応じた対応をお願いします。

なお、高齢者の定額や高齢者の募集に係る取扱は、保険会社によって異なりますので、取扱要領等で都度確認したり、各保険会社に確認するなどして、不適切な取扱とならないよう注意してください。

④ 望まれる行動（例）

- ・打ち合わせには十分時間を掛ける。
- ・プレゼンテーションと申込を別の日とする。
- ・打ち合わせにはお子さま等ご家族の同席を促す。
- ・打ち合わせの経過を募集活動記録として確実に残す。
- ・「注意喚起情報」を説明し、説明を受けた旨の履歴を残す。
- ・「ご契約内容確認書」を作成し、提案理由を説明する。

※高齢のお客様に対するアフターフォロー

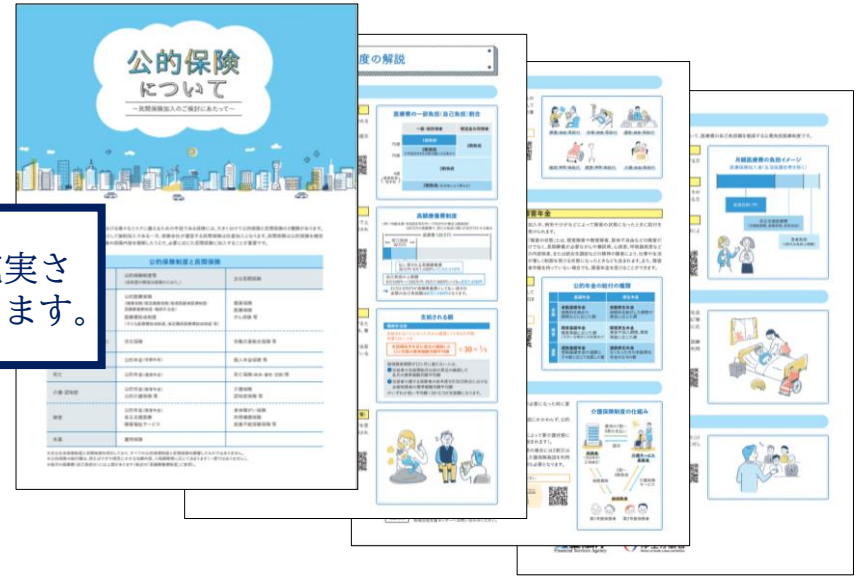
高齢のお客様に対して保全活動等のアフターフォローを行う際には、以下の目安に従ってアフターフォローを実施してください。

- ・年齢が70歳以上となるお客様を「高齢のお客様」とする。
- ・高齢のお客様へのアフターフォローについては、契約者の判断能力・理解力が十分でない可能性が有ることから、お客様に十分な理解力があるかどうかの確認を行う。
- ・解約や満期等のお手続きの際には、十分な判断能力・理解力があつたらうかどうか、特に慎重に確認するよう留意する。

方針4：お客様本位の商談スキームの確立と利益相反についての取組

公的 保障制度 について

「社会保険制度」「労働保険制度」の知識を充実させ、お客様に最適な補償金額・内容を提案致します。



利益相反 について

前年の当社における販売数を基に販売上位品を推奨品と位置付けお客様におすすめします（年に一度更新）
当社の都合で商品をおすすめする事はございません。
商談の経緯、意向確認シート等にて検証しておりますが、2023年利益相反について対象取引は認められませんでした。

当社推奨品一覧

品名	推奨品	推奨品
1. 健康保険料	健康保険料の支払い方法について	健康保険料の支払い方法について
2. 国民年金料	国民年金料の支払い方法について	国民年金料の支払い方法について
3. 厚生年金料	厚生年金料の支払い方法について	厚生年金料の支払い方法について
4. 介護保険料	介護保険料の支払い方法について	介護保険料の支払い方法について
5. 雇用保険料	雇用保険料の支払い方法について	雇用保険料の支払い方法について
6. 労災保険料	労災保険料の支払い方法について	労災保険料の支払い方法について
7. 健康保険料	健康保険料の支払い方法について	健康保険料の支払い方法について
8. 国民年金料	国民年金料の支払い方法について	国民年金料の支払い方法について
9. 厚生年金料	厚生年金料の支払い方法について	厚生年金料の支払い方法について
10. 介護保険料	介護保険料の支払い方法について	介護保険料の支払い方法について
11. 雇用保険料	雇用保険料の支払い方法について	雇用保険料の支払い方法について
12. 労災保険料	労災保険料の支払い方法について	労災保険料の支払い方法について

- コンプライアンス研修実施（2023年 12回）
- 2023年6月 保険会社のWebによる研修受講
- 2023年12月 Webによる外部監査実施
- <日本創倫株式会社>
- 2023年10月 保険会社による監査実施

方針5：お客様の期待を超越する行動の励行への取組

お客様満足度 (KPI) について

損害保険

当社では損害保険において、早期継続率および満期更改時の継続率を重要な指標と位置付けております。
 早期更改率はおお客様の意向把握、ならびに情報提供に十分な日数を確保する指標と考え、お客様満足度に直結する、と考えております。

【損害保険】

- ・ 早期更改率：81.2% (2023年)
 2022度 81.3% (少々下降傾向)

【損害保険】

- ・ 満期継続率：94.6% (2023年)

お客様満足度 (KPI) について

生命保険

生命保険においては、契約後の継続率を重要な指標と位置付けております。
 早期消滅契約の減少はおお客様の意向把握、ならびに情報提供が十分であったことを示すものと考え、お客様満足度に直結する、と考えております。

契約後継続率

契約後12ヶ月継続率

98.7%

契約後24ヶ月継続率

95.5%

最後に

お客様 意向把握 に関して

新規または変更等のお手続きのお客様には
お申込み前にチェックシートに記入をお願いし、お客様
意向を確認させて頂いております。

勧誘方針は当社HP内
<https://www.expert-f.co.jp/policy.php>
に掲載しております。

申込前チェックシート

このチェックシートは以下の項目について、株式会社エキスパート（以下「当社」）の専業人より説明を受けたこと、また、ご職業・お住まいの地域・お住まいの会社・お住まいの年齢・お住まいの収入・お住まいの家族構成についてご確認のうえ、チェックしてください。

1. 専業保証受取人の確認の明記
 - 当社は専業保証受取人と専業委託契約している専業代理店です。専業保証受取人は、お客さまと申込先の保険会社との専業保証契約の締結の代理店または紹介をしております。専業保証受取人の有無、専業保証の申込についてはお住まいの専業保証会社にお問い合せください。お住まいの専業保証会社（専業保証）の専業保証が専業保証受取人と専業委託契約の締結の代理店となり、専業保証受取人が専業保証の申込者となります。詳しくはお問い合わせください。
2. 個人情報の利用目的の明記
 - 当社における個人情報の利用目的の明記・説明をされましたか。
3. ご加入商品のロード・加入理由
 - お客さまのご要望に基づき商品の提案を、商品パンフレットや資料等を用いて明示されましたか。
 - 商品を提案する理由の説明を受けましたか。
4. 重要事項（契約概要・任意特約（特約））の説明・の受領
 - 申込保険会社各社の重要事項（契約概要・任意特約（特約））の説明を受け、受領されましたか。その内容について理解されましたか。

上記の説明を受け、記載内容について確認しました。

年 月 日

契約者ご署名 _____ 印
個人の場合は、お客さまご署名をお願いします。

「保険種類」 自動車 火災 医療 介護 その他

お客さまご署名 _____

【サポート専業保証の場合】
年 月 日、上記1～3を契約書に説明し承認いただきました。

専業人 _____

2023年7月19日改定

【方針1】にて記載した営業会議と別に
部署ごとにフィードバック会議と勉強会を開催し研鑽を重ねております。
下記、2023年度実績



情報共有 と勉強会 について

課会議開催回数

57回

課別勉強会開催回数（のべ）

71回

経営理念

- ・常に成長を求めること
 - ・共に成長を喜ぶこと
 - ・社員はお客様の笑顔を追及すること
 - ・そして夢を持ち続け必要とされる企業を目指しすべての人に満足と幸福を届ける
- 実現してまいります！**