

お客さま本位の業務運営方針  
2021年度取組状況・成果指標（KPI）

2022年6月1日

保険ダイレクト

株式会社保険ダイレクトは、2021年度（2021年4月1日～2022年3月31日）、お客さま本位の業務運営方針の実践に向けて、次の取組を行いましたので報告致します。また、その取組の結果として成果指標（KPI）も合わせて報告致します。

## ■ご参考 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社取組方針・取組状況の対応関係

本取組状況の【 】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」という。）のどの原則に対応しているか、《 》は当社取組方針「お客さま本位の業務運営方針」のどの方針に対応しているかを示しております。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。  
<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

当社取組方針「お客さま本位の業務運営方針」の詳細につきましては、当社ホームページよりご確認ください。  
<https://www.hoken-direct.co.jp/doc/for-customers.pdf>

		当社「お客さま本位の業務運営方針および具体的な取り組み」					
		方針1	方針2	方針3	方針4	方針5	方針6
金融 庁「 顧客 本位 の業 務運 営に 関す る原 則」	原則2	顧客の最善の利益の追求	○				
		(注1)	○				
	原則3	利益相反の適切な管理		○			
		(注1)		○			
	原則4	手数料等の明確化 ※1			○		
	原則5	重要な事項の分かりやすい提供				○	
		(注1)				○	
		(注2) ※2					
		(注3)				○	
		(注4)				○	
	原則6	(注5)				○	
		顧客にふさわしいサービスの提供					○
		(注1)					○
		(注2) ※2					
(注3) ※2							
原則7	(注4)				○		
	(注5)				○		
	従業員に対する適切な動機づけの仕組み等					○	
	(注1)					○	

※1 当社が取り扱う保険商品においては特定保険商品がないため、原則4におけるお客様が負担する手数料その他に該当する事項はございません。そのため、当社方針「3.手数料の明確化」に記載の通り、当社が取り扱う特定保険商品以外の商品は契約時点で保険金額・給付金額や解約返戻金額が確定していることから、当社では、お客さまからお支払いいただく保険料や当社がお支払いする保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額等の保障内容をわかりやすく情報提供しております。

※2 当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。また、当社が保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品・サービスについて、当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については本宣言の対象とはしていません。

# ■「お客さま本位の業務運営方針」 2021年度取組状況

## 取組状況1

### お客様最善の利益の追求

【原則2】  
《取組方針1》

お客様の最善の利益の実現状況を測る指標として、「お客様の声の受付件数」を設定しております。

- お客様から寄せられる当社に対する苦情等は、様々な経路から伝わり、当社事業推進部にお客様の声として集約されます。
- 事業推進部は、集約された苦情の調査・分析を行い、当社の問題点と原因を明確にした上で、営業部門と改善策を策定し対応しています。
- また、苦情の状況と改善策は、コンプライアンス委員会に報告されます。
- お客様の声の従業員への共有及び再発抑止を目的として、Eラーニングを活用し、月次ベースで周知を行っております。
- ご契約の申込を頂いたお客様に対しては、電話にてご契約の最終意思確認（後確認）を行っておりますが、この際に並びに募集人への満足度調査を行っております。

なお、満足度調査の結果は、「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標1」に示しております。

## 取組状況2

### 利益相反の適切な管理

【原則3】  
《取組方針2》

お客様の利益相反の適切な管理を測る指標として、音声モニタリングし、不適切な会話、説明不足、誤った説明等の集計を行うとともに、発覚した場合は指導教育を行います。

なお、音声ログ確認の状況は、「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標2」に示しております。

# ■「お客さま本位の業務運営方針」 2021年度取組状況

## 取組状況3

### お客様にとって重要な情報の分かりやすい提供

【原則4,5】  
《取組方針3,4》

保険商品の保障内容及び重要事項や不利益事項、乗換・解約新規契約時の不利益事項等、保険商品をご案内する上で説明が必要な事項、契約概要・注意喚起情報等の内容を説明漏れの無いよう正しく説明を行い、ご理解いただいたことを確認するためにテレマーケティングを中心とした通信販売においては保険商品毎のチェックシートを整備の上、お客様への説明を行い、記録しております。また、ご高齢のお客様に対しては、ご家族の同席や検討に必要な時間的余裕を確保するなどの社内ルールを定め、対応しております。

なお、音声ログ確認の状況は、「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標2」に示しております。

当社は、全47都道府県の幅広い年齢のお客様より保険契約の申し込みを頂いており、ご契約内容の確認や請求漏れの可能性のある給付金・保険金のご案内並びに契約保全を目的として、お客様一人一人のご事情に合わせて、フォローコールを行っております。また、口座振替で契約のお客様を対象に、振替されず保険契約が無効状態になってしまう「失効」を未然に防ぐため、フォローコールを行っております。

なお、契約保全の状況は「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標3」に、アフターフォローコール実施状況は「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標4」に示しております。

## 取組状況4

### お客様にふさわしいサービスの提供

【原則6】  
《取組方針5》

当社の販売チャネルには、通信販売・訪問販売・Web面談があります。

- 通信販売においては、全ての通話の音声を録音し、その音声ログを営業担当とは別の担当者が聞き、問題点があれば、そのフィードバック等を行うことにより、募集品質の向上を図っています。
- 訪問販売とWeb面談においては、営業部門の責任者と管理部門の担当者がお客様の意向把握の適切性を確認しています。
- お客様から契約の申込を頂いた後、営業担当とは別の担当者がお客様に連絡し、契約内容がお客様のご意向に沿っているかどうかの確認を行っています。（「後確」といいます。）

また、高齢のお客様に対しては、ご家族の同席や検討に必要な時間的余裕を確保するなどの社内ルールを定め、対応しています。

なお、音声ログ確認の状況は、「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標2」に示しております。

# ■「お客さま本位の業務運営方針」 2021年度取組状況

## 取組状況5

### 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

【原則7】  
《取組方針6》

適切な保険募集を行うために、Eラーニングを活用した学習サイトを使用し、月次で計12回のコンプライアンス研修等を行っております。また、コンプライアンスに係る周知についても随時社内イントラサイトへ掲載しております。

従業員の評価については、目標を明確に定め、上司との定期的な面談で、達成度を共有し、報酬に反映しています。また、昇級・昇格においては、募集品質などのコンプライアンス項目を査定に組み込んでいます。

当社はアフラックの専業代理店として、アフラックの定める「お客様本位の業務運営に関わる方針」に沿った運営に努め、提携先代理店及び当社が担当するお客様の大切なご契約の最新化を行いました。その結果、保全対応を行う提携先代理店数および取扱契約が増加しております。

なお、提携先企業数は、「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標5」に示しております。また、保有契約件数並び商品割合、最新化件数は、「2021年度取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標6」に示しております。

## ■ 2021年度取組状況に係る成果指標（KPI）

当社「お客さま本位の業務運営方針」に基づく顧客本位の業務運営に関する方針・取組状況に係る成果指標（KPI）を、次の通り公表致します。また、取組及びその成果指標に関しては、定期的に更新・見直しを行い、更なる顧客本位の業務運営の浸透に努めて参ります。

本成果指標の< >は、「お客さま本位の業務運営方針」 2021年度取組状況のどの取組における成果指標であるかを示しています。

対象期間：

（2021年度）2021/4/1～2022/3/31

（2020年度）2020/4/1～2021/3/31

（2019年度）2019/5/1～2020/3/31

### 成果指標1

### お客様満足度（お客様の声）

<取組状況1>

	2021年度		2020年度		2019年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
「ご満足」の声	12,802	97.6%	11,556	98.3%	2,316	97.9%
「ご不満」の声	318	2.4%	194	1.7%	50	2.1%
満足度調査総数	13,120	100.0%	11,750	100.0%	2,366	100.0%

## ■ 2021年度取組状況に係る成果指標（KPI）

### 成果指標2

### 音声ログ確認の状況

<取組状況2,3,4>

項目	2021年度	2020年度	2019年度
モニタリング対象数	13,079	12,126	2,358
モニタリング実施数	7,549	8,349	1,415
モニタリング率	57.7%	68.9%	60.0%

### 成果指標3

### お客様への保全実績

<取組状況3>

内訳	2021年度		2020年度		2019年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給付金請求	0	0.0%	3	0.0%	2	0.1%
住所変更等	2,192	27.4%	1,848	22.4%	450	20.3%
解約・減額	3,591	44.9%	3,913	47.5%	1,120	50.4%
その他申出	2,221	27.7%	2,471	30.0%	650	29.3%
モニタリング率	8,004	100.0%	8,235	100.0%	2,222	100.0%

## ■ 2021年度取組状況に係る成果指標（KPI）

### 成果指標4

### お申込みいただいたお客様へのアフターフォロー状況

<取組状況3>

項目	2021年度	2020年度	2019年度
フォローコール対象件数	417,168	337,357	185,225
フォローコール数	311,966	305,663	157,010
フォロー率	74.8%	90.6%	84.8%

### 成果指標5

### 提携先企業数

<取組状況5>

項目	数値	対前年進展率
2022/4/1時点	541	159.1%
2021/4/1時点	340	168.3%
2020/4/1時点	202	100.0%

## ■ 2021年度取組状況に係る成果指標（KPI）

### 成果指標6

お預かりしている保有契約件数及び商品種別割合,また最新化件数

<取組状況5>

保険種類	2021年度		2020年度		2019年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
がん	7,870	63.7%	8,100	73.2%	1,211	65.0%
医療	4,229	34.2%	2,842	25.7%	590	31.7%
死亡	220	1.8%	116	1.0%	61	3.3%
年金・介護等	39	0.3%	4	0.0%	1	0.1%
総計	12,358	100.0%	11,062	100.0%	1,863	100.0%