

Insurance agency **arvic**

「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～

---

2019年度 実績報告

2020年9月1日

アービック株式会社

## はじめに

アービック有限会社（徳島県徳島市 代表取締役 立石仁志、以下（「当社」））は、「お客さま本位の業務運営方針」の策定にあわせて、当方針の取組・定着度合いを定量的に評価する成果指標・K P I（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。

### 【2019年度 成果指標・K P I】

1. 新規契約件数＜損害保険・生命保険＞（2019年10月1日～2020年8月31日）
2. 損害保険更改率／更改対面手続率（2020年8月31日現在）
3. 生命保険継続率（2020年8月31日現在）
4. 高齢者への親族同席・複数対応率（2019年10月1日～2020年8月31日）
5. 法人顧客における複数種目の契約件数・割合（2019年10月1日～2020年8月31日）
6. 社内教育・研修実施回数（2019年10月1日～2020年8月31日）
7. 内部点検および金融・保険外部監査実施回数（2019年10月1日～2020年8月31日）

## 1. 新規契約件数＜損害保険・生命保険＞

損害保険、生命保険の新規契約件数は、商品ありきではなく、「お客さま主義」の姿勢で真摯にお客さまに向き合い、お客さまの最善の利益の追求と専門性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、真にご納得された保険商品にご加入いただいた証であると考えます。

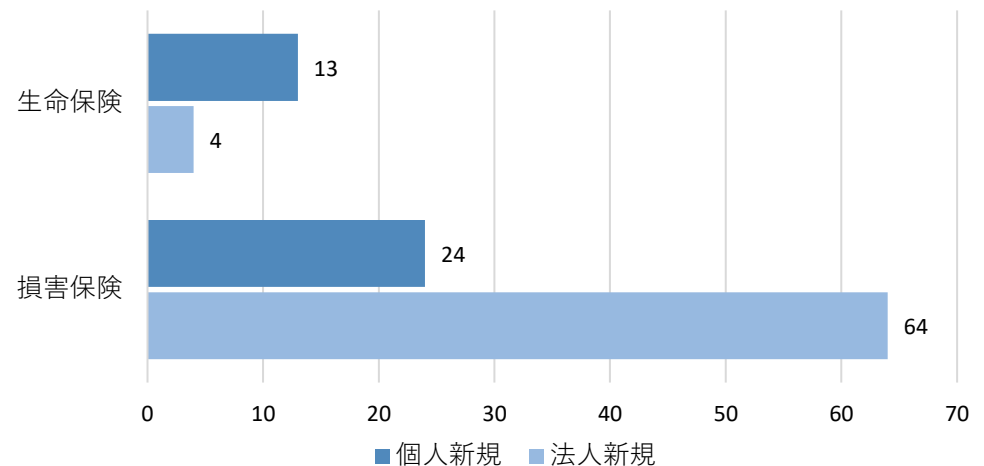
### 1. 損害保険・リスクコンサルティング

契約区分	保険始期ベース
法人／新規契約	64件
個人／新規契約	24件

### 2. 生命保険・ライフプランコンサルティング

契約区分	保険始期ベース
法人／新規契約	4件
個人／新規契約	13件

損害保険・生命保険 新規契約／保有契約件数



※法人契約区分の中には個人事業主を含む

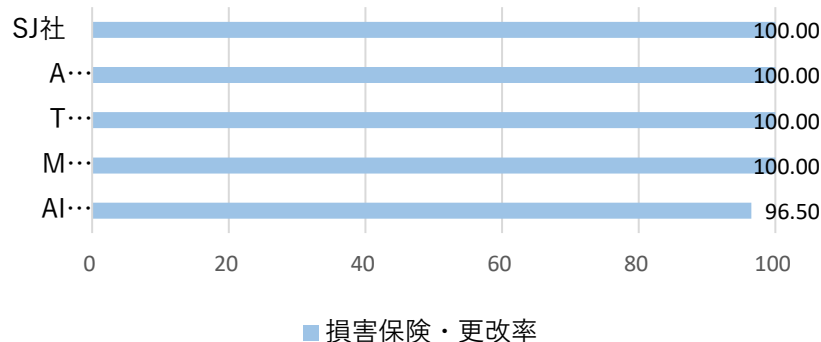
## 2. 損害保険更改率／更改対面手続率

損害保険の更改率は、「お客さま主義」の姿勢で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。また、対面による更改手続はお客さまとの信頼関係をより構築できる機会として考えます。

### 1. 損害保険更改率

取扱保険会社平均更改率	96.71%
A I G 損害保険	96.50%
三井住友海上火災保険	100%
東京海上日動火災	100%
あいおいニッセイ同和	100%
損害保険ジャパン	100%

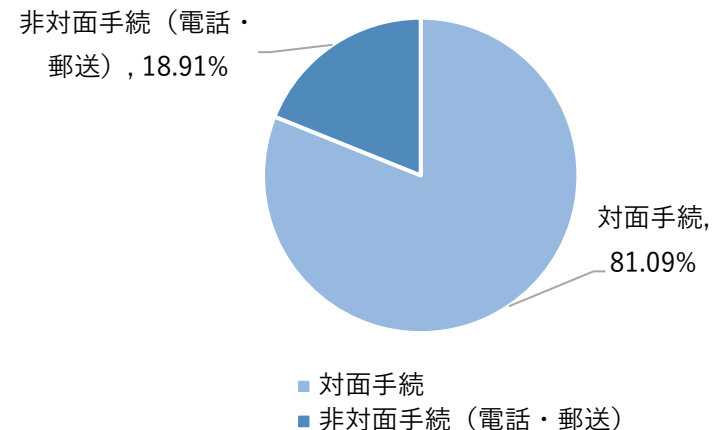
損害保険会社別・更改率



### 2. 更改対面手続率

更改対面手続率	81.09%
全体更改件数	677件
対面件数	549件

更改面談手続率



### 3. 生命保険継続率

生命保険の継続率は、「お客さま主義」の姿勢でお聴きしたお客さまのご意向に加え、お客さまの一生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）

大同生命保険	継続率37ヶ月	100%
メットライフ生命	MOF継続率37ヶ月	100%
三井住友海上あいおい生命	IQA継続率24ヶ月	100%
東京海上日動あんしん生命	IQA継続率24ヶ月	100%

※大同生命保険株式会社の継続率37ヶ月は、2017年9月1日～2020年8月31日成立日の契約を100とし、2020年9月1日時点で契約が継続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の「MOF継続率37ヶ月」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37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および東京海上日動あんしん生命保険株式会社「IQA継続率24ヶ月」は、集計対象期間に成立した契約で現在有効なものの割合を表しています。

## 4. 高齢者への親族同席・複数対応率

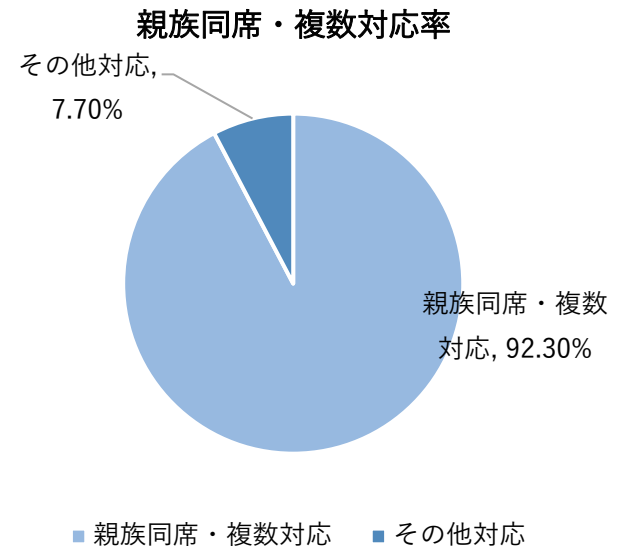
当社は一般的に高齢になるにつれて認知能力、意思能力の低下等の変化が生じること踏まえ、70歳以上のお客さまが保険にご加入される際には、ご親族の同席のお願いや当社の保険募集人による複数名、複数回の対応によるご説明等により、ご加入意思などをより丁寧に確認させていただいております。

そのため親族同席・複数対応率は、当社の高齢者の特性に配慮したきめ細やかな対応やトラブル未然防止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。

### 親族同席・複数対応率

親族同席・複数対応率	92.30%
高齢者該当者数	26件
親族同席・募集人複数名 複数回対応	24件

※複数対応とは、保険募集人1名の2回以上の複数回面談対応  
または保険募集人複数名による面談対応を含みます



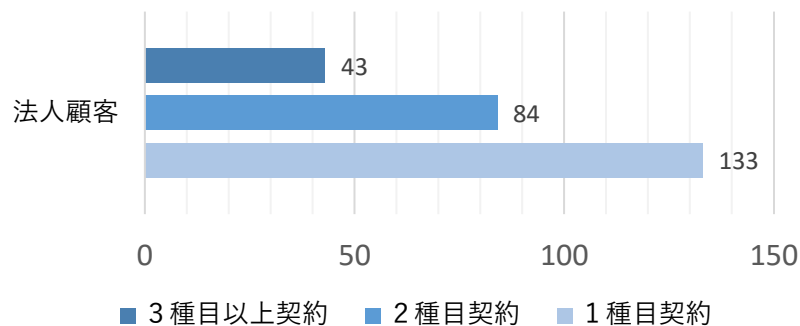
## 5. 法人顧客における複数種目の契約件数・割合

当社は企業のお客さま（法人）には、お客さまに相応しいサービスの提供として、事業継続のためのリスクアセスメントの観点から複数の保険商品種目を組み合わせたトータルリスクシミュレーションのサービスの提供による「真のお客さま主義」に努めております。そのため複数種目の契約件数・割合は、専門性高いトータルリスクコンサルティングによる複数種目の保険商品の提案に評価をいただき、当社のサービスに対するご理解と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。

### 複数種目の契約件数

複数種目	契約件数
1 種目契約	1 3 3 件
2 種目契約	8 4 件
3 種目以上契約	4 3 件

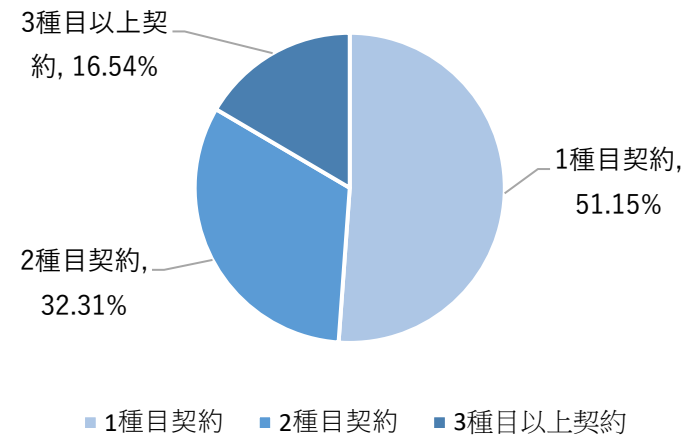
### 複数種目の契約件数



法人顧客

2 6 0 件

### 複数種目契約割合



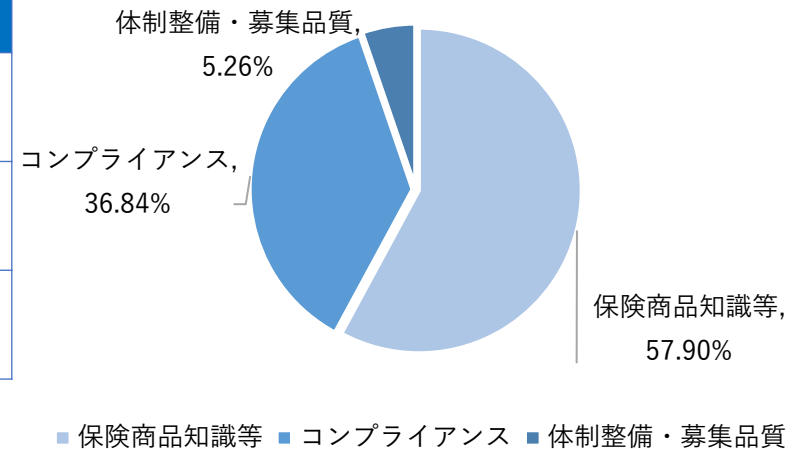
## 6. 社内教育・研修実施回数・割合

当社は金融事業者として職業倫理の定着をはかるため、お客さま本位の業務運営の本質に言及し、真の意味での「お客さま主義」による真の価値の提供にこだわり続けるために、月に1回以上の教育・研修の充実を図り、お客さま本位の業務運営が的確に実践できる人材の育成に努めております。この人材の育成こそが、お客さまに安心を提供し信頼関係を構築できる「人財」になるものと考えます。

### 社内教育・研修実施回数

社内教育・研修実施回数		57回
教育・研修区分	実施	全体割合
保険商品知識等 (当社講師・保険会社講師)	33回	57.90%
コンプライアンス (当社講師・保険会社講師)	21回	36.84%
体制整備・募集品質 (外部監査専門機関講師)	3回	5.26%

### 社内教育・研修実施割合





## 7. 内部点検および金融・保険外部監査実施回数

当社は定期的に保険募集管理責任者によるコンプライアンス推進体制の維持、継続状況の確認ならびに保険募集人の適正な募集プロセス、情報管理状況等の確認を含めた自主的な内部点検を実施し、改善事項の抽出と改善に向けた指導に努めている他、金融・保険外部監査監査機関による経営陣の内部管理・監督態勢の有効性、コンプライアンス推進体制、ならびに業務品質の向上の評価とお客さま本位の業務運営定着状況を確認するため、定期的に外部監査を実施しております。外部監査結果は都度、経営会議で評価、分析し、健全かつより良い業務運営の実践ができるよう実効性の改善に努めております。

### 1. 自社による内部点検実施回数

自社内部点検実施回数	8回
内部点検種別	実施
損害保険主体の点検	4回
生命保険主体の点検	4回

※内部点検には保険会社の指示による点検を含む

### 2. 金融・保険外部監査実施回数

金融・保険外部監査実施回数	1回
被監査部門	被監査対象者
経営管理部門	2名
営業部門	2名
クラーク業務部門	2名

【お客さま本位の業務運営方針の取組状況についてのお問合わせ先】

保険代理店 アービック株式会社

経営管理部門 取締役 板東冬希子

所在地 徳島県徳島市助任橋1丁目24-1 ウィズビル4階

電話番号 088-657-2150