



「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・K P I～

2020年度 実績報告

2021年10月1日

アービック株式会社

はじめに

アービック株式会社（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。

【2020年度 成果指標・KPI（Key Performance Indicator）】 [2020.10.1～2021.9.30]

1. 新規契約／年度末保有契約状況＜損害保険・生命保険＞
2. 損害保険更改率（法人・個人契約合算）
3. 生命保険継続率（法人・個人契約合算）
4. 高齢者への親族同席・複数名・複数回対応状況
5. 法人顧客における複数種目の契約状況
6. 保険募集人教育・研修実施状況
7. 内部点検および金融・保険外部監査実施状況
8. 企業価値の向上に資する取組み参画状況

1. 新規契約／年度末保有契約状況＜損害保険＞

当社では損害保険、生命保険の新規契約／年度末保有契約状況について、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ております。

1. 損害保険・リスクコンサルティング

■法人年間新規契約件数（保険始期ベース）：61件

■個人年間新規契約件数（保険始期ベース）：14件

■法人年度末保有契約件数：483件（年間新規件数含む）

■個人年度末保有契約件数：374件（年間新規件数含む）

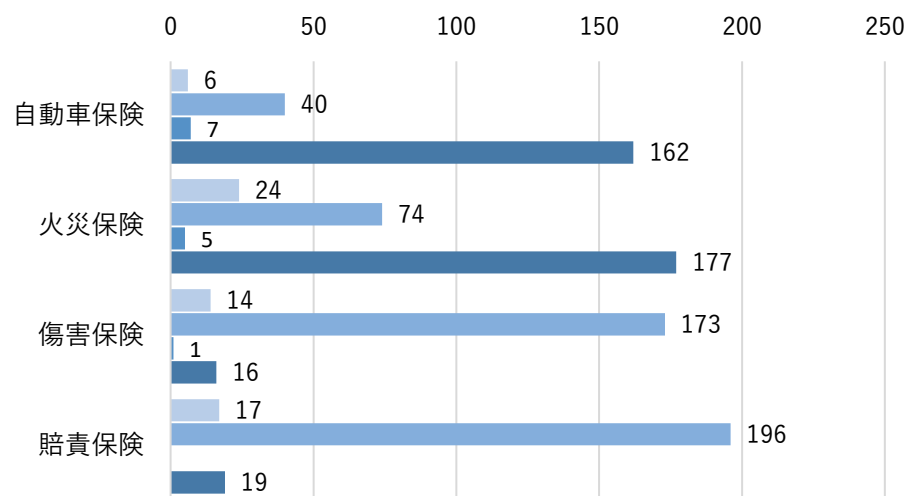
【法人契約】

商品ライン	新規契約	保有契約
自動車保険	6件	40件
火災保険	24件	74件
傷害保険	14件	173件
賠償保険	17件	196件

【個人契約】

商品ライン	新規契約	保有契約
自動車保険	7件	162件
火災保険	5件	74件
傷害保険	1件	16件
賠償保険	0件	19件

損害保険新規／年度末保有契約状況



※法人契約区分の中には個人事業主を含む

■法人新規契約 ■法人保有契約 ■個人新規契約 ■個人保有契約

1. 新規契約／年度末保有契約状況＜生命保険＞

2. 生命保険・ライフプランコンサルティング

■法人年間新規契約件数（責任開始日ベース）：4 件

■個人年間新規契約件数（責任開始日ベース）：3 件

■法人年度末保有契約件数：53 件（年間新規件数含む）

■個人年度末保有契約件数：37 件（年間新規件数含む）

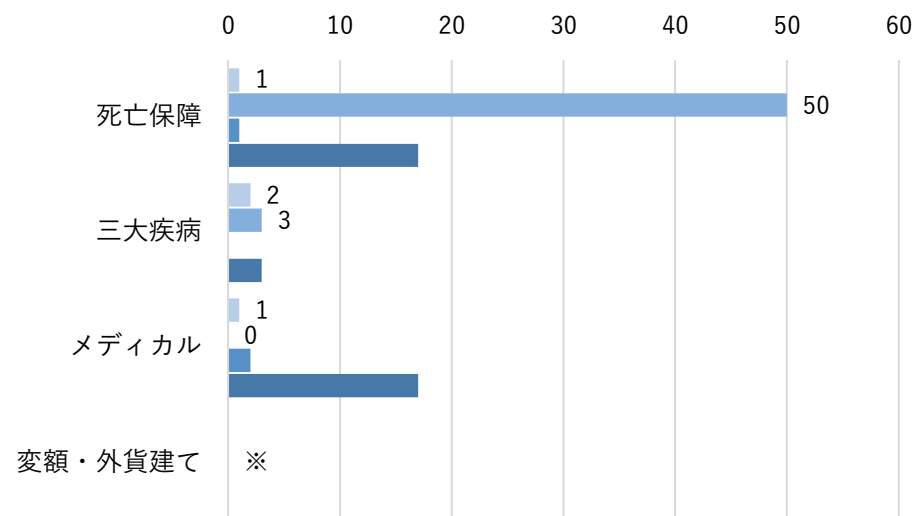
【法人契約】

商品ライン	新規契約	保有契約
死亡保障	1 件	50 件
三大疾病	2 件	3 件
メディカル	1 件	0 件
変額・外貨建て	0 件	0 件

【個人契約】

商品ライン	新規契約	保有契約
死亡保障	1 件	17 件
三大疾病	0 件	3 件
メディカル	2 件	17 件
変額・外貨建て	0 件	0 件

生命保険新規／年度末保有契約状況



※法人契約区分の中には個人事業主を含む

■法人新規契約 ■法人保有契約 ■個人新規契約 ■個人保有契約

2. 損害保険更改率（法人・個人契約合算）

当社では損害保険の更改率について、「お客さま主義」の姿勢でご意向に沿った提案、適切な情報提供および、ご契約内容に対するご理解ならびに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、更なるお客さま満足度向上に努めております。

全体平均更改率（法人・個人契約合算）

96.71%

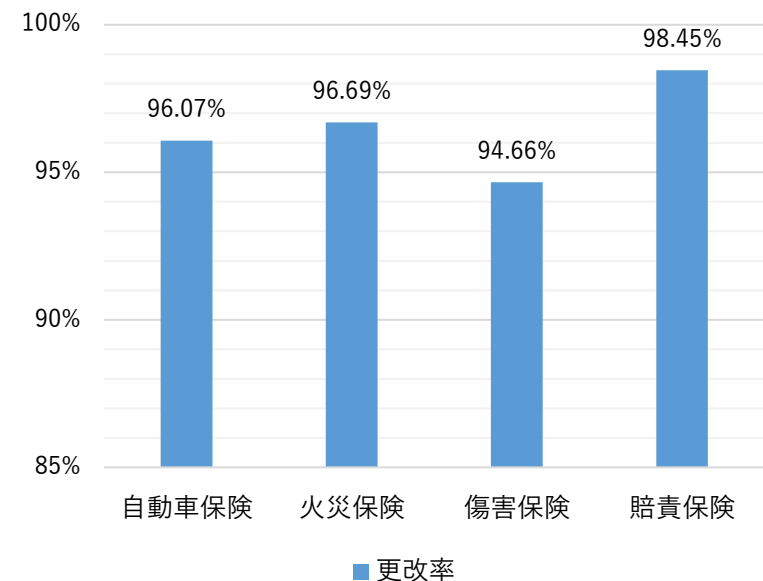
商品ライン	更改率	更改率算定基礎
自動車保険	96.07%	満期件数：229件／更改件数：220件
火災保険	96.69%	満期件数：151件／更改件数：146件
傷害保険	94.66%	満期件数：206件／更改件数：195件
賠償保険	98.45%	満期件数：193件／更改件数：190件
合 計		満期件数：779件／更改件数：751件

※全体平均更改率とは4ラインの保険商品の満期件数の合計に対する更改件数の合計によって算定している割合をいう

※満期件数とは当該契約の満期日を迎えた年間満期件数をいう

※更改件数とは満期件数に対して更改手続きを行った件数をいう

保険商品ライン別更改率



3. 生命保険継続率（法人・個人契約合算）

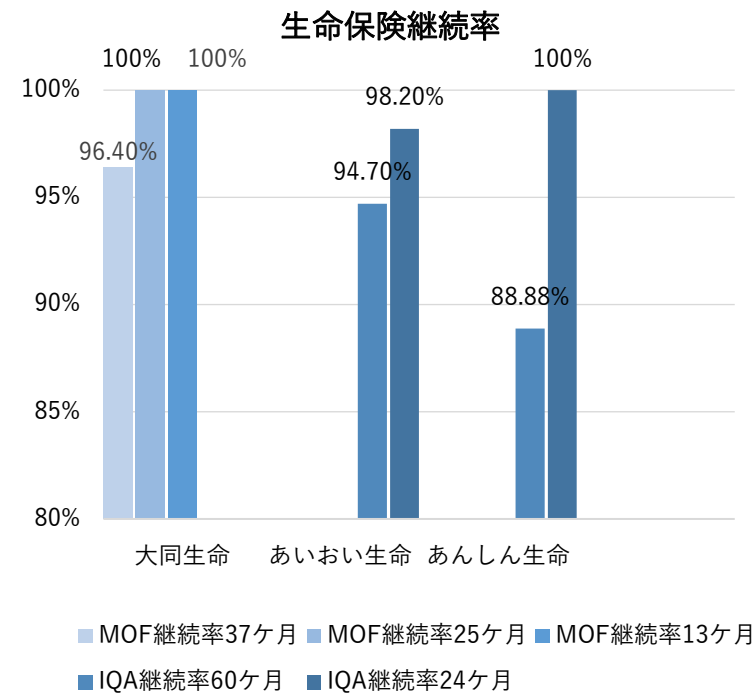
当社では生命保険の継続率について、「お客さま主義」の姿勢でお聴きしたお客さまのご意向に加え、お客さまの一生涯にわたるライフプランの実現に沿った提案、適切な情報提供ならびにご契約内容に対するご理解と丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えております。

※継続率の基準は各社で定めるところによる

取扱保険会社	継続率
大同生命	MOF 継続率 37 ヶ月 96.40%
	MOF 継続率 25 ヶ月 100%
	MOF 継続率 13 ヶ月 100%
三井住友海上あいおい生命	IQA 継続率 60 ヶ月 94.70%
	IQA 継続率 24 ヶ月 98.20%
東京海上日動あんしん生命	IQA 継続率 60 ヶ月 88.88%
	IQA 継続率 24 ヶ月 100%

※大同生命保険株式会社の「MOF継続率」は、対象期間を契約日とする契約について一定期間（表中のヶ月）の保険料が払い込ま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」は、集計対象期間（表中のヶ月）に成立した契約について前月末まで継続した契約の割合を表しています。



4. 高齢者への親族同席・複数名・複数回対応状況

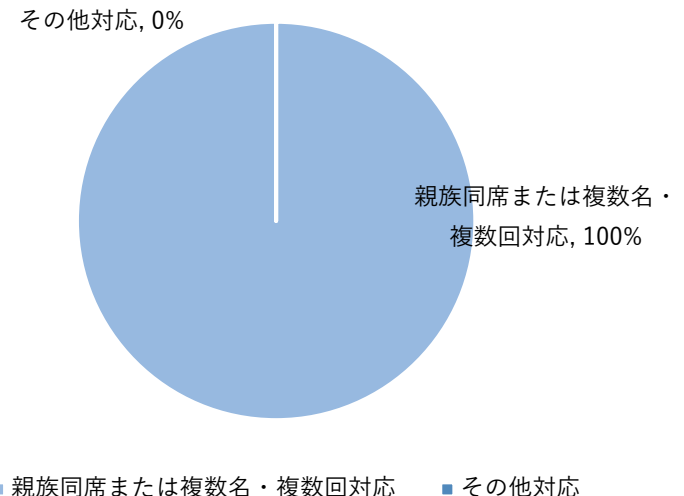
当社では一般的に高齢になるにつれて認知能力、意思能力の低下等の変化が生じること踏まえ、70歳以上のお客さまが保険にご加入される際には、ご親族の同席のお願いや当社の保険募集人複数名または複数回の対応によるご説明等により、ご加入意思などをより丁寧に確認させていただいております。そのため親族同席・複数対応率は、当社の高齢者の特性に配慮したきめ細やかな対応やトラブル未然防止に対するご理解と丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えております。

親族同席または 保険募集人複数名・複数回対応率	100%
----------------------------	------

高齢者該当者数	25件
親族同席または 保険募集人複数名・複数回対応	25件
その他対応	0件

※保険募集人複数名・複数回対応とは、保険募集人2名によって面談対応したもの。または保険募集人1名によって2回以上の複数回面談対応したものをいいます。

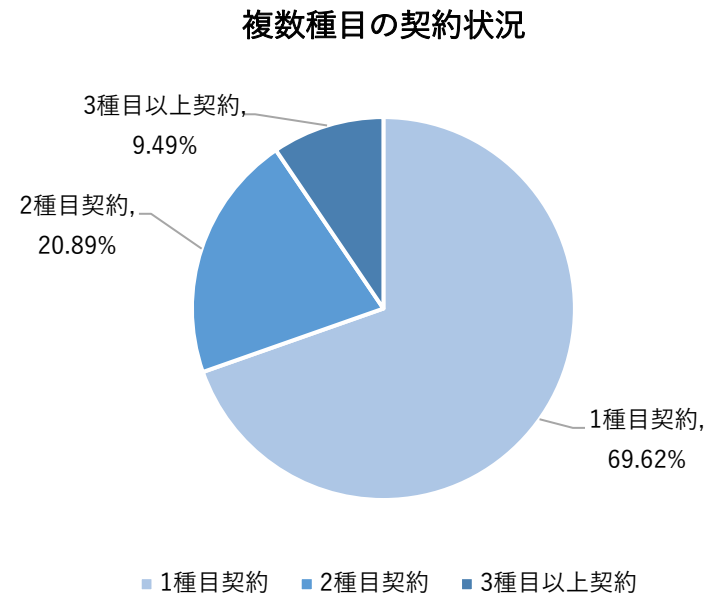
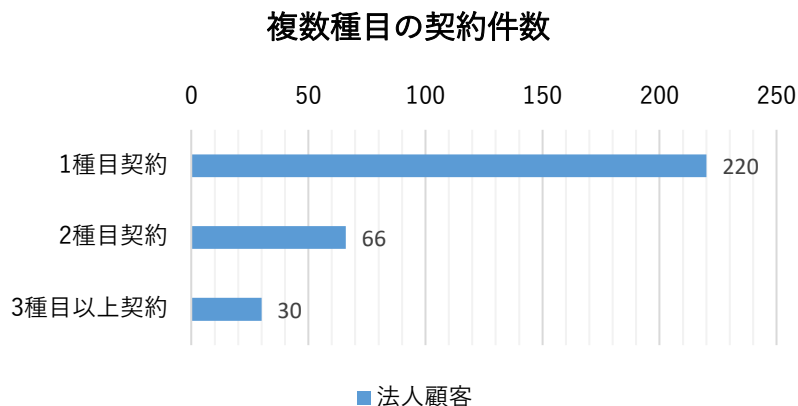
親族同席・複数名・複数回対応状況



5. 法人顧客における複数種目の契約状況

当社では企業のお客さま（法人）に対する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ております。

法人顧客数		316件
複数種目区分	契約件数	全体割合
1種目契約	220件	69.62%
2種目契約	66件	20.89%
3種目以上契約	30件	9.49%



6. 保険募集人教育・研修実施状況

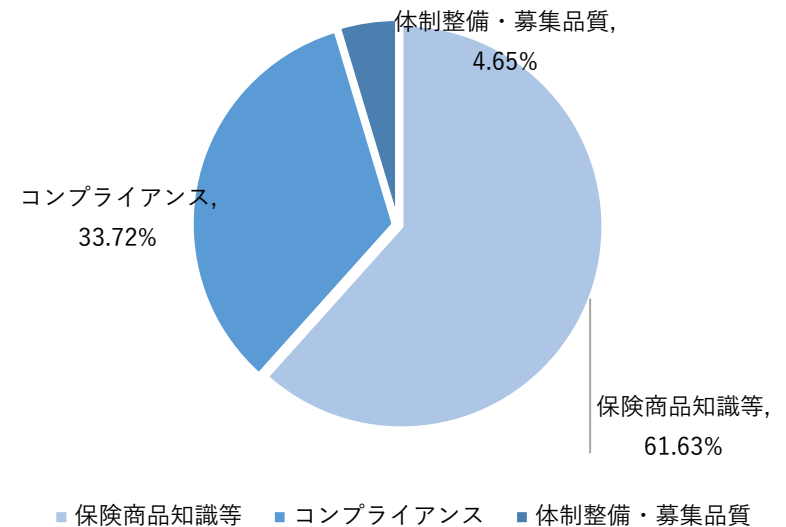
当社では金融事業者として職業倫理の定着をはかるため、お客さま本位の業務運営の本質に言及し、真の意味での「お客さま主義」による真の価値の提供にこだわり続けるために、月に1回以上の教育・研修の充実に図り、お客さま本位の業務運営が的確に実践できる人材の育成に努めております。この人材の育成こそが、お客さまに安心を提供し信頼関係を構築できる「人財」になるものと考えております。

社内教育・研修実施回数

86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)	53回	61.63%
コンプライアンス (当社講師・保険会社講師)	29回	33.72%
体制整備・募集品質 (外部監査専門機関講師)	4回	4.65%

保険募集人教育・研修実施状況



7. 内部点検および金融・保険外部監査実施状況

当社で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切な募集プロセス、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。

【内部点検】

自社内部点検実施回数	1回
内部点検種別	実施
損害保険主体の点検	6回
生命保険主体の点検	3回

※内部点検には保険会社の指示による点検を含む

【金融・保険外部監査】

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
クレーク業務部門	2名

8. 企業価値の向上に資する取組み参画状況

当社では企業価値の向上に資する取組み参画が、安定経営とお客さまから継続的にお願いいただける企業として信頼関係に繋がり、ひいてはお客さまに満足していただける良質な情報提供とサービスの価値の向上に繋がるものと考えております。そのため以下のプロジェクト等に参画、認定、登録等企业として取り組んでいます。

【経済産業省 事業継続力強化計画】

近年多発している大規模な自然災害に対する事前対策の取組みとして中小企業庁が推進している事業継続力強化計画の認定を受けました。

<https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/bousai/keizokuryoku.htm#gaiyou/>



【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