

「お客さま本位」の業務運営に関する基本方針 ～2023年度取組状況報告について～

2024年6月



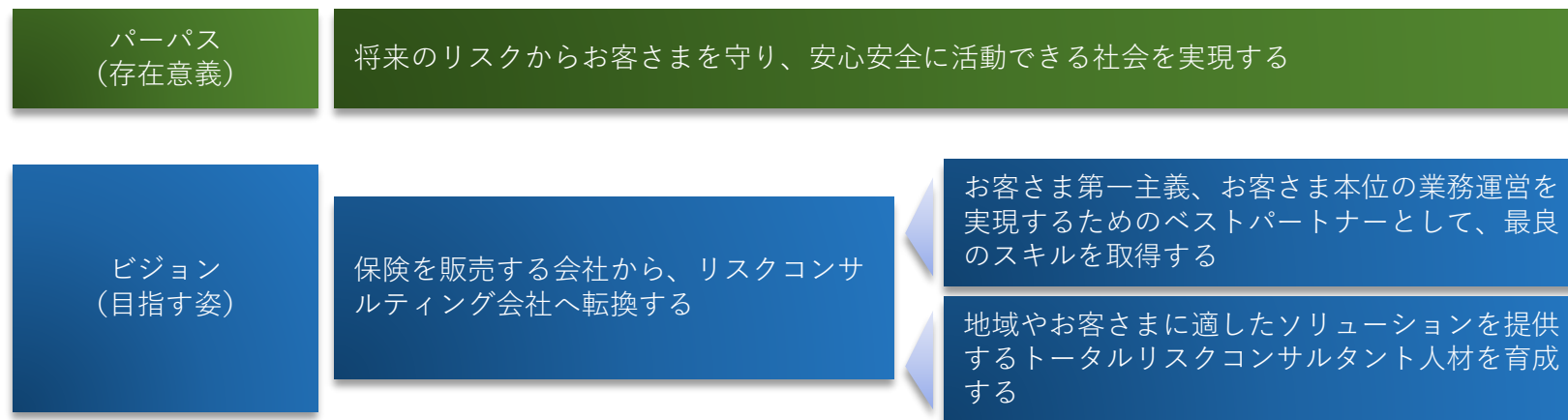
損害保険・生命保険代理店

東方エージェンシー株式会社

2023年度の取組状況について ～はじめに～

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

東方エージェンシー株式会社（以下、「当社」といいます）は、パーパス（存在意義）を「将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する」とし、その実現のためのビジョン（目指す姿）として、「保険を販売する会社からリスクコンサルティング会社へ転換する」ことを目指して日々の業務に取り組んでおります。



また、当社では、2020年4月に「『お客さま本位』の業務運営に関する基本方針」（以下、「本方針」という）を制定・公表し、この方針のもと、お客さま本位の取組みを徹底してまいりましたが、社内・社外の両方に対し、当社の具体的な取組みを「見える化」し、より実効性のあるものとするため、本方針をパーパス実現にあたっての重要な柱と位置づけ、2024年4月に大幅に改定・公表いたしました。

この方針のもと、当社の取組みをわかりやすくお伝えするため、2023年度の当社の取組状況を具体的な指標とともに公表します。

2023年度の取組状況について

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

方針1. お客さまの最善の利益の追求

当社は、パーパスである「将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する」との理念を職員一人ひとりが行動規範の軸に置き、お客さまの最善の利益の実現に向けて、高度な専門知識と高い職業倫理を持って誠実・公正に業務を行ってまいります。また、本方針が当社の企業文化として浸透・定着するよう取り組んでまいります。

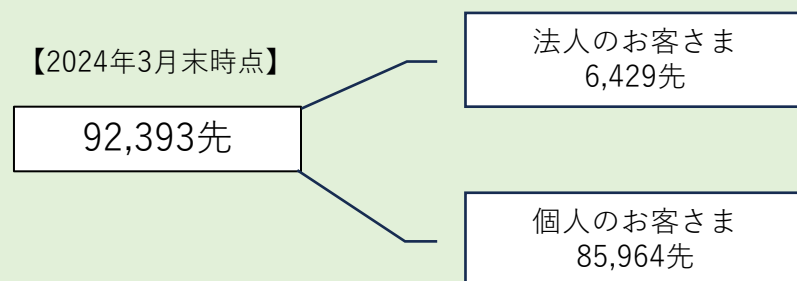
主な取組状況

1. お客さまの最善の利益の実現

当社は、「将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する」との理念のもと、地域に密着した保険代理店としてお客さまのベストパートナーであり続けるため、お客さまのニーズやご意向に沿った質の高い保険商品やサービスを提供することがお客さまの最善の利益の実現につながると考え、職員一人ひとりが誠実・公正に業務を行ってまいりました。

その結果、2024年3月末時点では、法人・個人合わせて92,393先のお客さまにご契約をいただいております。

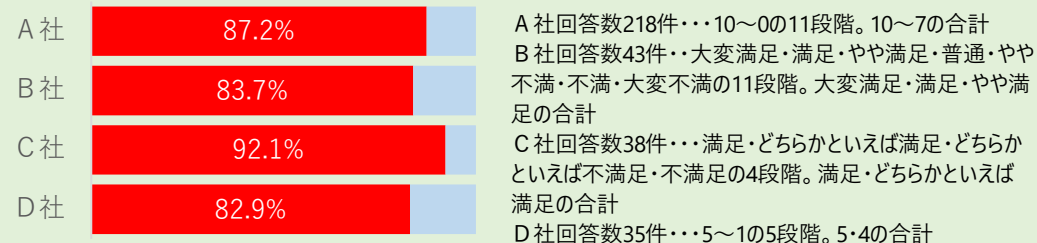
<参考とする指標> お客さま契約先数



2. お客さまの声の収集と品質向上の取組み

当社では、損害保険を新規にご契約、満期更改によりご継続いただいたお客さまを対象に、保険会社を通じてお客様アンケートを実施しております。アンケート等をつうじて寄せられた苦情、ご不満、ご要望等お客さまの声には真摯に耳を傾け、社内で情報を共有するとともに、発生原因の分析および改善策の検討により再発防止に努め、業務改善および品質向上に活かすことで、お客さま満足度の向上に努めてまいりました。

<参考とする指標> お客さま満足度（お客さまアンケート）



また、2023年度より社内報「東方エージェンシーかわら版」を創刊し、お客さまにお褒めいただいた事案等も全社で共有し、好事例等の情報を水平展開することにより、各営業所におけるコンサルティング業務の更なる品質向上に努めてまいりました。

<参考とする指標> 好事例等の社内情報共有件数

2023年度「東方エージェンシーかわら版」の発信件数・・・6件

2023年度の取組状況について

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

方針2. 利益相反の適切な管理

当社は、利益相反のおそれのある取引を正確に把握し、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう、適切な管理を実施してまいります。また、保険会社から支払われる代理店手数料にとらわれることなく、お客さまのご意向に沿った商品をご提案します。

主な取組状況

1. 推奨販売方針の遵守

お客さまへの保険商品の提案にあたっては、お客さまのご意向に反して代理店手数料の高い保険商品等を恣意的に販売する等の行為によりお客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、全社的なコンプライアンス研修・勉強会のほか各種研修等をつうじて高い職業倫理を醸成し、取扱商品の推奨販売方針を遵守しております。

また、新入社員や新規営業担当者に対しては本社コンサルティング部門によるロールプレイングを都度実施しており、経験の浅い職員でもお客さまのご意向に沿った商品をご提案できるよう取り組んでおります。

<参考とする指標> 各種研修等実施回数

	開催方法	開催回数
コンプライアンス研修・勉強会	全社共通	年間5回
生命保険継続研修	全社共通	年間1回
公的保険制度研修	全社共通	年間1回
商品研修・コンプライアンス勉強会・事務ミーティング等	各営業所別 (8営業所＋コンタクトセンター)	延151回
ロールプレイング研修	新入社員・ 新規営業担当者	都度

2. 利益相反の適切な管理体制の整備

保険募集ルールに則り推奨販売方針の遵守等適切な募集行為が行われているか、募集記録や意向把握シート等により現場の募集管理者がその説明状況の適切性を確認しております。また、本部募集管理部門による募集記録のモニタリングを日々継続的に実施しており、発見された不備等のモニタリング結果は部長会や営業所長会議等の各種社内会議において共有し、適切な募集行為が行われるよう管理体制を整備しております。

<参考とする指標> 募集記録のモニタリング件数

	上期	下期	合計
募集記録のモニタリング件数	1,808件	1,646件	3,454件

2023年度の取組状況について

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

方針3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまとの対話をつうじて、お客さまの知識や経験をはじめ、財産の状況、ご加入目的等も勘案した上で、商品内容・リスク内容等に係る重要な情報については、分かりやすく丁寧に説明を行います。

主な取組状況

1. 重要事項等の分かりやすい説明

お客さまへの商品・サービスのご提案にあたっては、公的保険制度の保障内容も踏まえ、お客さまがご契約の締結またはご加入の適否を判断するために必要かつ十分な情報の提供に努めております。

また、契約概要や注意喚起情報である重要事項等の説明に関しては、お客さまの知識の有無や理解度等を十分に確認しながら、商品の仕組み、補償(保障)内容、保険料、免責事由等の不利益な事項等保険契約の内容を記載した書面を提供しながら、誤解を招くことのないよう分かりやすい説明を心がけてまいりました。

重要な情報の分かりやすい提供が行われているか、お客さまアンケートを通じて確認するとともに、お客さまの満足度の向上に努めてまいります。

なお、お客さまとの対応状況は募集記録に残したうえで、現場の募集管理者がその説明状況の適切性を確認するとともに、本部募集管理部門によるモニタリングを実施しております。

<参考とする指標> お客さま満足度（お客さまアンケート）

※指標は「基本方針1. お客さまの最善の利益の追求」の主な取組状況「2. お客さまの声の収集と品質控除の取組み」欄をご参照。

<参考とする指標> 募集記録のモニタリング件数

※指標は「基本方針2. 利益相反の適切な管理」の主な取組状況「2. 利益相反の適切な管理体制の整備」欄をご参照。

2. 高齢者・障がい者等への対応

ご高齢または特にご配慮の必要なお客さまには、当社の保険募集ルールに則り理解度や判断力等を確認のうえ、お客さまのご希望や状況等必要に応じて親族にご同席いただく等の対応をとりながら、誤解が生じることのないよう平易で分かりやすく丁寧な説明を行ってまいりました。本部募集管理部門による募集記録のモニタリングでは、高齢者等への募集行為における問題は確認されませんでした。

また、障がいをお持ちのお客さまとのコミュニケーション手段として、2023年度は各営業所にコミュニケーションツール（筆談用スケッチブック、コミュニケーションボード、コミュニケーションパネルセット）を配備しました。障害をお持ちのお客さまがどのような対応を望まれているのか、合理的配慮とは何かよく考えたうえで、特性に応じたコミュニケーション手段を検討する等柔軟に対応してまいります。



<参考とする指標> 募集記録のモニタリング件数

	上期	下期	合計
募集記録のモニタリング件数	1,808件	1,646件	3,454件

2023年度の取組状況について

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

方針4. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまのご意向やニーズにお応えできるよう幅広い商品ラインアップの充実に努め、お客さまの取引経験や知識、取引目的・ニーズ等を十分に把握し、お客さまにふさわしい商品やサービスを提供します。また、ご契約後も適切な管理を行うとともに、お客さまからの問い合わせ等に対応できる態勢の拡充に努め、お客さまの利便性の向上を実現します。

主な取組状況

1. お客さまのご意向・ニーズの把握とコンサルティング提案の実施

当社の役割は、地域の保険代理店として、単に保険商品を販売するのではなく、お客さまの暮らしや企業経営を取り巻くさまざまなリスクからお客さまを守るために、お客さまのご意向やニーズを的確に把握し、総合的なリスクコンサルティング機能を発揮することであると考えます。よって、お客さまにふさわしい質の高いサービスや最適な保険商品をご提案するため、損害保険・生命保険の各分野にとらわれず、総合的な提案に取り組んでおります。

法人のお客さまにおける2024年3月末の損害保険および生命保険の併売率（損害保険・生命保険の両方をご契約いただいているお客さまの割合）は8.6%であり、引き続き総合的なコンサルティング提案を実施してまいります。

<参考とする指標> 損害保険および生命保険併売率

	割合（%）
損害保険および生命保険併売率（法人）	8.6%

2. ご契約後のアフターフォロー

お客さまに保険をご契約いただいた後も、必要に応じ適切な情報提供やアドバイスを行うとともに、事故が発生した場合にはお客さまに寄り添ったサポートを行い、お客さまからの信頼をいただけるよう努めてまいりました。

また、早期の満期案内と余裕ある更改手続きを行う等期日管理を徹底し、丁寧なアフターフォローを行ってまいりました。

損害保険、生命保険の継続率は当社へ信頼を表す指標の一つと考えており、引き続き継続率の向上に努めてまいります。

<参考とする指標> 自動車保険および生命保険継続率
自動車保険早期更改率

	割合（%）
自動車保険継続率	95.1%
生命保険25ヵ月継続率	91.6%
自動車保険早期更改率（21日前）	86.2%

2023年度の取組状況について

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

方針5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、社員一人ひとりがパーパスやビジョンおよび本方針を理解し行動できるよう、各種会議や研修等をつうじて適切な動機づけを行うとともに、ガバナンス体制を整備してまいります。

主な取組状況

1. 高度な専門知識と高い職業倫理の双方を兼ね備えた人材の育成

当社では、高度な知識と高い職業倫理の双方を兼ね備えたトータルリスクコンサルティング人材を育成するため、全社共通のコンプライアンス研修等の他、保険会社を外部講師とした商品研修・勉強会・事務ミーティング、営業所長を内部講師としたコンプライアンス勉強会等を営業所ごとに実施しております。2023年度は、全営業所（8営業所＋コンタクトセンター）で少なくとも延141回の研修・勉強会・事務ミーティングを実施しております。

<参考とする指標> 各種研修等実施回数

※指標は「基本方針2. 利益相反の適切な管理」の主な取組状況「1. 推奨販売方針の遵守」欄をご参照。

事務担当者も含め全職員に損害保険・生命保険の専門資格の取得を奨励しており、社員教育体制を充実させ適切な動機づけを行っております。特に、新入社員には入社後一定期間内での受験を推奨しており、高度な専門知識の取得に努めております。

<参考とする指標> 資格取得者数

	取得人数	取得率
損害保険大学課程資格取得者	30名	23.3%（※1）
生命保険専門課程資格取得者	105名	89.7%（※2）

（※1）対象者は会長、社長除く役職員全員（銀行・保険会社等出向者、契約社員、パートを含む）

（※2）対象者は生命保険販売資格保有者

2. お客さま本位の業務運営に係るガバナンス体制の整備

当社では、2024年4月に「『お客さま本位』の業務運営に関する基本方針」を大幅に見直し改定いたしました。2024年1月から3月の各種会議の場において、全職員に対し「お客さま本位」の業務運営とは何かについて研修を行うとともに、経営陣からは役職者全員が共通認識を持ち企業文化として浸透させることが重要である旨を改めて徹底しております。

本方針については、本社・営業所の執務室に掲示するとともに、全職員に簡易版の本方針シートを配布し、全社へ浸透・徹底させる取り組みを行っております。

また、社内のガバナンス体制として、お客さま本位の適切な募集行為が行われているか、募集記録等により現場の募集管理者がその妥当性を確認するとともに、本部の募集管理部門で継続的なモニタリングを実施し、1線、2線においてプロセス面での検証を行ってまいります。また、監査部門ではコンプライアンスの遵守状況等について、モニタリングや営業所への臨店等により、独立した立場で検証を行っております。

<参考とする指標> 募集記録のモニタリング件数

※指標は「基本方針2. 利益相反の適切な管理」の主な取組状況「2. 利益相反の適切な管理体制の整備」欄をご参照。