

## お客さま本位の業務運営方針に関する取組状況（K P I）

2020年6月29日

株式会社ビジサポ

代表取締役 橋爪宏明

株式会社ビジサポ（京都府京都市伏見区 代表取締役 橋爪宏明、以下「当社」）は、「お客さま本位の業務運営」の策定にあわせ、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を通して、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。

### 1. 【取扱保険会社数（2019年12月末日現在）】

損害保険会社： 5社 少額短期保険会社： 3社 共済協同組合： 1社

生命保険会社： 13社

※当社はお客さまによる幅広い選択肢により最適な保険商品を選択いただけるよう、定期的な見直しのもとお客さまのニーズに合致したラインナップを取り揃えております。

### 2. 【保有顧客数（2019年12月末日現在）】

法人顧客：396社 個人顧客：1,729名

※当社は顧客数の増加がお客さまから支持、信頼されている証と考え、既存顧客をはじめ、あらたなお客さまとの接点の拡がりに努めております。

### 3. 【年間新規契約数／年度末保有契約件数（2019年1月～12月末日現在）】

#### ①損害保険・リスクコンサルティング

法人・個人年間新規契約件数： 427件（保険始期日ベース）

法人・個人年度末保有契約件数： 2,501件（年間新規契約件数を含む）

法人契約ライン	新規	保有	個人契約ライン	新規	保有
自動車保険・法人	96	219	自動車保険・個人	59	335
火災保険・法人	86	466	火災保険・個人	129	1,268
傷害保険・法人	14	42	傷害保険・個人	23	86
賠償保険・法人	5	54	賠償保険・個人	15	31

## ②生命保険・ライフコンサルティング

法人・個人年間新規契約件数：111件（保険始期日ベース）

法人・個人年度末保有契約件数：1,512件（年間新規契約件数を含む）

法人契約ライン	新規	保有	個人契約ライン	新規	保有
死亡保障・法人	10	99	死亡保障・個人	21	454
メディカル・法人	25	68	メディカル・個人	42	856
外貨建て・法人	0	0	外貨建て・個人	11	15
年金・法人	0	0	年金・個人	0	18

※当社はお預かりする契約の数は、お客さまの意向を的確に把握しているからこそ、お客さまに最適なライフプランの実現やリスクマネジメントサービスの提供ができている証と考え、更なる専門性と品質向上に努めております。

## 4. 【損害保険継続率（法人・個人）（2019年12月末日現在）】

自動車保険：継続率88.5%（満期件数236件／更改手続件数209件）

火災保険：継続率75.3%（満期件数313件／更改手続件数236件）

傷害保険：継続率93.2%（満期件数103件／更改手続件数96件）

賠償保険：継続率84.7%（満期件数335件／更改手続件数284件）

※当社はお客さまが損害保険の契約満了日に引き続きご継続いただいていることは、お客さまの当社に対する信頼、評価ならびに契約内容に対する満足度の表れの証と考え、更なるお客さま満足度向上に努めております。

## 5. 【生命保険継続率（法人・個人）】

アクサ生命保険株式会社 MOF 25ヶ月継続率：95.4%（2020年5月末日現在）

ソニー生命保険株式会社 24ヶ月継続率：90.3%（2020年5月末日現在）

東京海上日動あんしん生命保険株式会社 IQA 24ヶ月継続率：87.9%

（2020年5月末日現在）

※当社はお客さまが継続的にご契約をいただいていることは、お客さまの当社に対する信頼、評価ならびに契約内容に対する満足度の表れの証と考え、更なるお客さま満足度向上に努めております。

※取扱保険会社の中から契約件数が多い上位3社を当社の生命保険継続率として公表しています。なお、継続率の基準は各社で定めるところによります。

※MOF 25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の保険料（保険料払込回数が25回以上継続）が払い込まれた契約の率を表しています。

※IQA 24継続率は契約日が25ヶ月前に成立した契約について前月末日までに継続した契約の率を表しています。

※ソニー生命は2018年6月1日～2020年5月31日成立日の契約を100とし、2020年6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。

## 6. 【お客様の声受付状況（2019年1月～12月末日現在）】

お客様の声受付件数 5件

（社内に対する不満足の表明4件／保険会社に対する不満足の表明1件）

※当社はお客様からいただいた全ての声を「お客様の声」として真摯に受け留め、経営会議においてお客様の声の収集と分析を行い、苦情の低減に努めると同時に誠実・公正な業務運営に反映させております。

## 7. 【資格保有状況（2019年12月末日現在）】

CFP／FP1級取得者：1名

AFP／FP2級取得者：0名

損害保険トータルプランナー認定者：2名

損害保険プランナー認定者：3名

トータル・ライフ・コンサルタント（生保大学課程）認定者：0名

シニア・ライフ・コンサルタント（生保応用課程）認定者：2名

ライフ・コンサルタント（専門課程）認定者：8名

変額保険販売資格認定者：6名

※当社は保険募集人の高度な専門能力を身に付け、お客様に最適なコンサルティングを提供するため、高度なステップの資格の取得を推進しております

## 8. 【社内教育・研修実施状況（2019年1月～12月末日現在）】

保険商品知識習得研修実施：12回

コンプライアンス研修実施：12回

営業技能研修実施：24回

※当社は業務の適切性ならびにコンプライアンス意識・業務品質向上を確保するため、定期的に社内教育・研修を実施しております。

## 9. 【内部管理・コンプライアンス推進体制に係る内部点検・外部監査実施状況

（2019年1月～12月末日現在）】

保険募集管理責任者による内部点検実施：2回（2019年3月・9月）

金融・保険外部監査専門機関による外部監査実施：1回（2019年12月）

※当社は内部管理・コンプライアンス推進体制の強化ならびに、健全な業務運営の維持、管理、改善の機会を確保するため、定期的に内部点検および外部監査を実施しております。

## 10. 【人事評価制度による保険募集人の人事評価実施状況（2019年1月～12月末日現在）】

絶対・相対人事評価実施：4回（2019年3月・6月・9月・12月）

中間自己評価実施：4回（2019年2月・5月・8月・11月）

※当社は保険募集人の業務品質向上とすべての保険募集人が同じビジョンのもとに自己研鑽による成長の促進、人材育成をするため、定期的に人事評価を実施しております。