



「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～

---

2021年度 実績報告  
<2021.1.1～12.31>

株式会社ビジサポ  
京都市伏見区両替町10丁目230-3-1F

## はじめに

株式会社ビジサポ（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。

### 【2021年度 成果指標・K P I】

1. 取扱保険会社数＜損害保険会社・生命保険会社・少額短期保険会社・共済協同組合＞（2021年12月31日現在）
2. 損害保険継続率＜法人・個人＞（2021年12月31日現在）
3. 生命保険継続率＜法人・個人＞（2021年12月31日現在）
4. お客さまの声受付状況（2021年1月1日～12月31日）
5. 保険募集人の資格取得状況（2021年12月31日現在）
6. 社内教育・研修実施状況（2021年1月1日～12月31日）
7. 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（2021年1月1日～12月31日）
8. 人事評価制度による保険募集人の人事評価実施状況（2021年1月1日～12月31日）

## 1. 取扱保険会社数＜損害保険・生命保険・少額短期・共済＞

当社は複数ある保険会社の保険商品の中から、お客さまのご意向に沿った最適なプランを提案する上で、取扱保険会社と保険商品ラインナップの充実は大切な指標と位置付けております。お客さまのニーズや幅広い解決策の情報提供を踏まえ、あらゆるご要望にお応えできる体制づくりが必要であると考えます。

### 1. 取扱損害保険会社

損害保険会社数	7社
損害保険ジャパン	
東京海上日動火災保険	
三井住友海上火災保険	
あいおいニッセイ同和損害保険	
A I G 損害保険	
Chubb損害保険	
日新火災海上保険	

### 2. 取扱生命保険会社

生命保険会社数	13社
アフラック生命保険	エヌエヌ生命保険
オリックス生命保険	ソニー生命保険
SOMPOひまわり生命保険	アクサ生命保険
東京海上日動あんしん生命	日本生命保険
ジブラルタ生命保険	三井住友海上あいおい生命保険
FWD生命保険	ニッセイウェルネス生命保険
マニユライフ生命保険	—

### 3. 取扱少額短期保険会社

少額短期保険会社数	3社
USEN少額短期保険	
エール少額短期保険	
エイ・ワン少額短期保険	

### 4. 取扱共済協同組合

共済協同組合数	1社
西日本自動車共済共同組合	

※損害保険会社、生命保険会社順不同

※株式会社名、相互会社名省略

## 2. 損害保険継続率

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ご理解と丁寧なアフターフォロー等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。

継続率	88.85%
保険商品ライン	継続率
自動車保険	89.0%
火災保険	88.7%

※一番取扱いの多い損害保険ジャパンの継続率としています。

### 3. 生命保険継続率

当社はお客さまより生命保険を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、評価ならびにお客さまのご意向に沿った一生涯にわたるライフプランの実現に沿った提案と適切情報提供のほか、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。

#### 契約件数上位3社 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）

保険会社	継続率
アクサ生命保険	MOF 25ヶ月継続率 73.4%
東京海上日動あんしん生命保険	IQA 24ヶ月継続率 99.6%
ソニー生命保険	24ヶ月継続率 100%

※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います。なお、継続率の基準は各社の定めるところによります。

※上位3社には法人、個人契約を合算した継続率としています。

※アクサ生命保険株式会社の「MOF25ヶ月継続率」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を表しています。

※東京海上日動あんしん生命保険株式会社「IQA24ヶ月継続率」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。

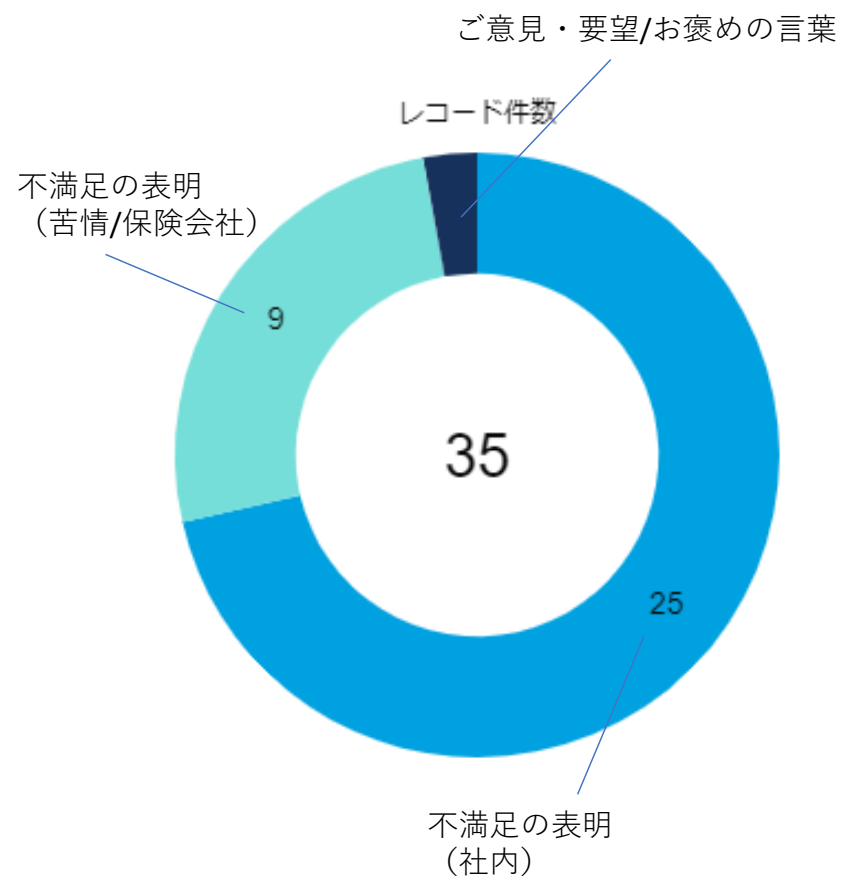
※ソニー生命保険株式会社の「24ヶ月継続率」は、2019年月1日1日～2021年12月31日成立日の契約を100として、2022年1月1日時点で契約が継続されている割合を表しています。

## 4. お客様の声受付件数

当社はお客さま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、社内研修でも取り上げ、誠実・公正な業務運営に反映させております。

お客様の声受付件数	35件
お客様の声区分	件数
ご意見・要望	1件
お褒め	1件
不満足の表明（社内）	25件
不満足の表明（苦情／保険会社）	9件

※お客様の声の区分は当社社内基準による



## 5. 保険募集人の資格取得状況

当社は保険募集人が高度な専門能力を身に付け、お客さまに最も最適ナリスク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。

< 損害保険資格 >	取得者数
損害保険・大学課程（トータルプランナー）	1名
損害保険・大学課題（プランナー）	2名

< 生命保険資格 >	取得者数
生命保険・大学課程（トータルライフコンサルタント）	0名
生命保険・応用課程（シニアライフコンサルタント）	4名
生命保険・専門課程（ライフコンサルタント）	9名
生命保険・変額保険販売資格	9名

< ファイナンシャルプランナー資格 >	取得者数
C F P 資格	1名
A F P 資格	1名
投資診断士	1名

## 6. 社内教育・研修実施状況

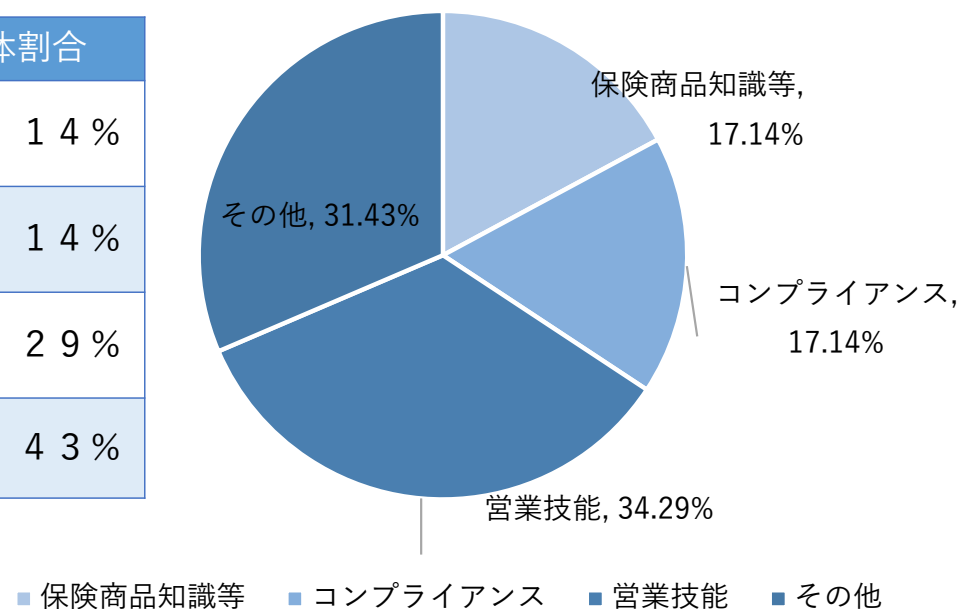
当社は金融事業者として職業倫理の定着をはかり、お客さま本位の業務運営の本質に言及し、業務の適切性ならびにコンプライアンス意識・業務品質向上を確保するため、定期的に社内教育・研修を実施しております。

社内教育・研修実施回数

70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)	12回	17.14%
コンプライアンス (当社講師・保険会社講師・外部講師)	12回	17.14%
営業技能研修 (当社講師・外部講師)	24回	34.29%
その他研修	22回	31.43%

教育・研修内容割合





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

当社は内部管理・コンプライアンス推進体制ならびに、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および、金融・保険外部監査機関による経営陣の内部管理・監督態勢の有効性ならびに、業務品質の評価とお客さま本位の業務運営の定着状況を確認するため、定期的（3年に1回程度）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。

自社内部点検実施回数	4回
内部点検種別	実施
損害保険主体の点検	2回
生命保険主体の点検	2回

保険外部監査実施回数	0回
被監査部門	被監査数
経営管理部門	0名
営業部門	0名

※保険外部監査は、2020年度に実施

## 8. 人事評価制度による保険募集人の人事評価実施状況

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、人財育成をするため、定期的に人事評価を実施しております。人事評価に業務品質等を組み入れることで、業務品質向上と営業成果創出を両輪とする価値観の醸成ならびに、お客さま本位の業務運営の定着に繋がるものと考えております。

絶対・相対的人事評価の実施	4回
評価の実施時期	2021年3月・6月・9月・12月

中間自己評価の実施	4回
評価の実施時期	2021年2月・5月・8月・11月

【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 株式会社ビジサポ  
所在地 京都市伏見区両替町10丁目230-3-1F  
電話番号 075-644-6646  
E-Mail info@bizs.jp