



2019年1月11日

## 『お客さま本位の業務運営方針』の取組み状況、同方針の改定 および同方針の取組みにかかるK P I の設定

株式会社アルファコンサルティング（代表取締役社長：牧野博和、以下「当社」）では、当社の「お客さま本位の業務運営方針」のこれまでの取組み状況をまとめましたので、お知らせします。  
また、お客さまから更なるご支持をいただける募集代理店として進化し続けるために、「お客さま本位の業務運営方針」を見直し、改定するとともに、具体的な取組み状況を「見える化」してお伝えするために、取組みの成果にかかる指標「KPI（Key Performance Indicator / 主要業績評価指標）」についても選定、公表することとしました。

当社はこれからも、会社のミッションである「一生涯のパートナー～すべてはお客さまのために～」に基づき、業務品質の絶えざる向上により『お客さま本位の業務運営』をより一層推進してまいります。

## □ 取組みの実践状況（※各項目において重複する取組みがあります。）

### ■ お客さま本位の業務運営の実践と定着、ならびに、お客さまへの最適な保障（補償）・最善の利益の提供

- 本社および各営業拠点において、定例・定期的に会議・研修等を実施する中で、商品・サービス、コンサルティング、コンプライアンス等にかかる知識やスキルを持続的に定着・向上させています。
- 当社のコンサルタント一人ひとりが、「お客さま情報活用システム」にお客さまへのご対応状況等を記録・活用することにより、お客さまへの確かつ継続的なサービスをご提供するとともに、お客さまの声やコンサルタントの活動を一元的に管理・検証できる体制としています。
- 「意向把握シート・意向確認シート」をネットワーク上で保存することにより、募集活動の振り返りや検証を容易に行えるようにしています。
- ご高齢のお客さま等へのご対応については、自社ガイドラインを制定しており、商品をご提案する場合には、十分にご検討いただけるよう複数回の面談やご親族の同席をお願いいただくなど、お客さまの状況に応じた丁寧かつわかりやすい説明を実施することをルール化しております。
- 変額保険、外貨建保険等の市場リスクが伴う商品（特定保険契約）については、必ず取扱保険会社による研修および募集資格を取得後に販売するルールとしております。ご提案にあたっては、お客さまの投資経験等を確認し、商品の仕組み、リスク等について十分ご理解いただけるよう適切な説明を行っています。
- ご契約後、保険料の未納付などで、お客さまの大切な保障が途切れることのないように、取扱保険会社と協力して対応を行っており、過去 1 年においてお客さまへ保険料の未納連絡をした件数は2,114件となっております。

## ■ お客さまにとって分かりやすい情報の提供

- 本社および各営業拠点において、定例・定期的に会議・研修等を実施する中で、商品・サービス、コンサルティング、コンプライアンス等にかかる知識やスキルを持続的に定着・向上させています。
- 商品パンフレットや契約概要等を用いて、保険商品の仕組み、保障（補償）内容および保険料や金融商品における手数料等、お客さまに影響のある情報等を分かりやすくご説明しています。
- 本社に「お客さまサービスセンター」を設置し、お客さまからの各種のご照会・ご要望に電話でお答えするとともに、インターネット上の当社ホームページからのお問い合わせ等も可能な体制としています。

## ■ お客さまの声を経営に活かす取組み

- 当社のコンサルタント一人ひとりが、「お客さま情報活用システム」にお客さまへのご対応状況等を記録・活用することにより、お客さまへの確かつ継続的なサービスをご提供するとともに、お客さまの声やコンサルタントの活動を一元的に管理・検証できる体制としています。
- 本社に「お客さまサービスセンター」を設置し、お客さまからの各種のご照会・ご要望に電話でお答えするとともに、インターネット上の当社ホームページからのお問い合わせ等も可能な体制としています。
- 苦情・要望等をはじめとするお客さまからのお申し出については、本社にて一元的に管理・分析し、課題の洗い出し、改善取組みや再発防止策の策定等を行っており、定期的または必要に応じて随時、取締役会に報告しています。
- お客さまの声からの好事例・反省事例、改善取組みや再発防止策等については、営業拠点長会議、全社会議等の場で全社員に対して情報共有しています。

## ■ お客さま本位の業務運営に対する浸透に向けた取組み

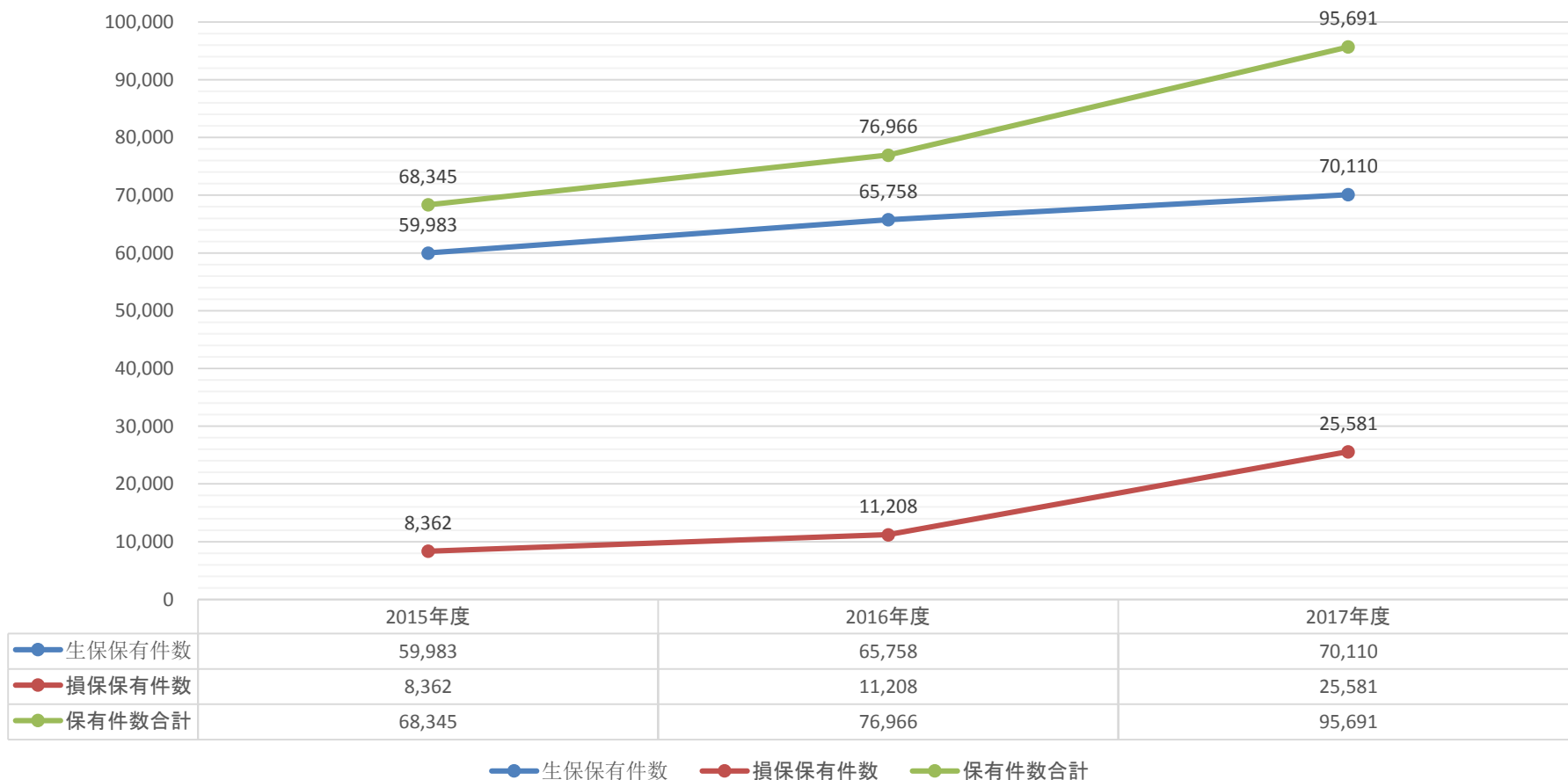
- 本社および各営業拠点において、定例・定期的に会議・研修等を実施する中で、商品・サービス、コンサルティング、コンプライアンス等にかかる知識やスキルを持続的に定着・向上させています。
- 当社のコンサルタント一人ひとりが、「お客さま情報活用システム」にお客さまへのご対応状況等を記録、活用することにより、お客さまへの確かつ継続的なサービスをご提供するとともに、お客さまの声やコンサルタントの活動を一元的に管理・検証できる体制としています。
- 「意向把握シート・意向確認シート」をネットワーク上で保存することにより、募集活動の振り返りや検証を容易に行えるようにしています。
- 上記の記録・データに基づき、募集プロセスの適切性についてサンプルチェックをする他、コンサルタントごとの保険契約の継続率や、早期に失効・解約等になった個々の契約を重点的にモニタリング・検証することで、募集品質の維持・改善を図っています。その際には、保険募集等に直接関わらない本社部門および拠点社員による客観的な視点からの検証を実施しています。
- 「お客さま本位の業務運営」の実施状況にかかる本公表に先立ち、過去一年間の取組み結果を振り返り、「お客さま本位の業務運営方針」およびその具体的な取組み項目を見直しました。また、取組みの実効性を高め、取組み成果を「見える化」するために、今回「お客さま本位の業務運営」にかかるKPI（重要成果指標）を設定しました。

# 取組みの成果（K P I）

## 1. 保有契約件数の推移

お客さま本位の各取組みについて、お客さまからご評価いただいた結果、保有契約件数は、2018年7月末に95,691件となり、前年度より18,725件増加いたしました。

### 保有契約の推移



# 取組みの成果（K P I）

## 2. 継続率の状況

お客さまニーズに合った商品のご提供、およびアフターサービスに取り組むことで保険契約の継続率は、高水準を維持しています。

※算定方法・当社基準について

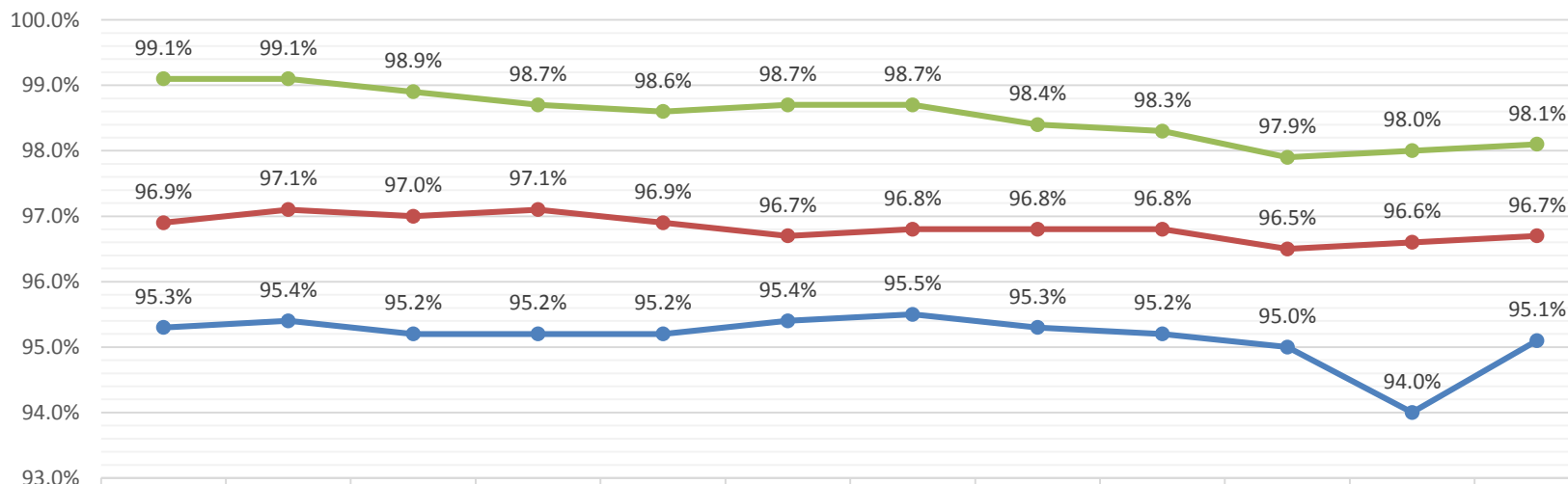
・毎月15日、①判定期間内に成立した全契約、②①のうち現在有効の全契約を抽出しています。

・継続率 = ②有効契約数 / ①判定期間内成立件数

（例）2018年4月度継続率の判定期間の考え方（判定月から遡って成立した契約のうちの有効契約数で判定）

13ヶ月継続率（2017.4.1～2018.4.30）25ヶ月継続率（2016.4.1～2018.4.30）37ヶ月継続率（2015.4.1～2018.4.30）

### 継続率の状況



	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
37ヶ月継続率	95.3%	95.4%	95.2%	95.2%	95.2%	95.4%	95.5%	95.3%	95.2%	95.0%	94.0%	95.1%
25ヶ月継続率	96.9%	97.1%	97.0%	97.1%	96.9%	96.7%	96.8%	96.8%	96.8%	96.5%	96.6%	96.7%
13ヶ月継続率	99.1%	99.1%	98.9%	98.7%	98.6%	98.7%	98.7%	98.4%	98.3%	97.9%	98.0%	98.1%

● 37ヶ月継続率 ● 25ヶ月継続率 ● 13ヶ月継続率

## ■ 「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組み内容の改定について

- 2017年度の『お客さま本位の業務運営方針』の取組み結果を踏まえ、取組内容を改定し、あらためて別紙の通り公表致します。

以上