

「お客様本位の業務運営に関する方針」2023年度の取組状況について

2024/5/22

当社は「お客様本位の業務運営に関する方針」の取組状況を客観的に示す主要な指標（KPI）を下記の通りに公表いたします。

1. 生命保険会社及び損害保険会社における保険契約の継続率および更改率

当社が「お客様の最善の利益の追求」、「重要な情報の分かり易い提供」およびお客様に相応しいサービスの提供に務める事でお客様に継続的に保険を保有していただけると考え、そのKPIとして生命保険の継続率及び損害保険の更改率を以下に示します。

主要生命保険会社における継続率 (単位：%)

保険会社	継続率		集計対象期間
	MOF 13ヵ月	MOF 25ヵ月	
オリックス生命	95.2%	84.6%	2023/4~2024/3
	84.6%		2023/4~2024/3
	83.4%		2023/4~2024/3
ネオファースト生命	99.3%		2023/4~2024/3
	97.1%		2022/4~2024/3
SOMPOひまわり生命	97.5%		2021/4~2023/3
	97.7%		2020/4~2022/3
	96.3%		2021/11~2022/10
アクサ生命	86.0%		2020/11~2021/10
	86.5%		2019/11~2020/10
	95.0%		2022/1~2023/12
FWD生命	99.7%		2022/3~2024/2
なないろ生命	96.6%		2022/4~2024/3
	85.8%		2022/4~2024/3
メディアケア生命			

*上記7社の合計取扱契約件数は当社生命保険合計取扱契約件数の72%を占めています。
 *IQA継続率：集計対象期間内に成立した契約について前月末まで継続した契約の率
 *MOF継続率：集計対象期間内を契約日とする契約について一定期間の回数(MOFの後の数字)保険料が払い込まれた率

主要損害保険会社における更改率 (単位：%)

保険会社	2022年度		2023年度	
	集計対象期間		集計対象期間	
三井住友海上火災	88.8%		84.30%	
東京海上日動火災	自動車：91.3%	火災：88.4%	自動車：95.1%	火災：90.8%
あいおいニッセイ同和	84.50%		自動車：91.3%	火災：99.0%
損害保険ジャパン	自動車：94.8%	火災：67.2%	自動車：86.7%	火災：63.3%
日新火災海上	97.10%		自動車：90.8%	
AIG損害保険	自動車：98.9%	火災：65.6%	自動車：98.9%	火災：68.8%

*上記6社の合計取扱保険料は当社損害保険合計取扱保険料の97.7%を占めています。

2. 取扱保険会社数

当社は複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店です。お客様の様々なニーズにお応えできるよう多くの保険を取り扱うことで「お客様の利益の追求」、「利益相反の適切な管理」、「お客様に相応しいサービスの提供」が実現できると考えています。そのKPIとして取扱保険会社数を以下に示します。

取扱保険会社数 (単位：社)

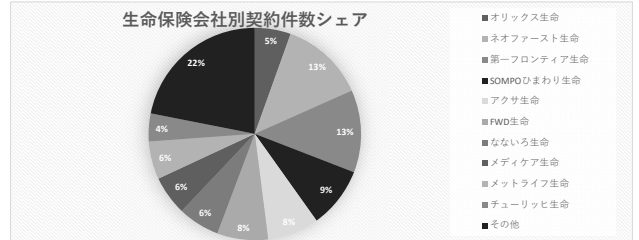
	2021年	2022年	2023年
生命保険会社	23	24	23
損害保険会社	13	13	13
合計	36	37	36

3. 保険会社ごとのシェアの実績

お客様の様々なニーズにお応えする際に、当社が販売する保険会社に偏りが生じない事を計るKPIとして保険会社の契約件数の上位10社のシェアを以下に示します。この指標は「利益相反の適切な管理」、「お客様に相応しいサービスの提供」に繋がるものと考えます。

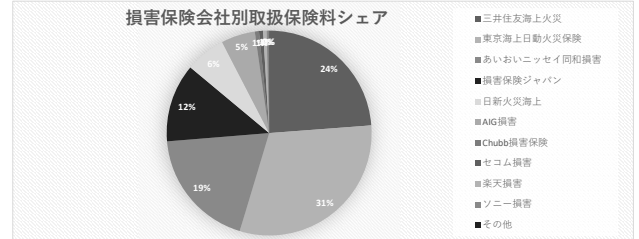
生命保険会社別契約件数上位10社の実績：契約日2023年4月~2024年3月(2024年5月現在)

保険会社	総件数に対する%
オリックス生命	5.7%
ネオファースト生命	13.4%
第一フロンティア生命	13.1%
SOMPOひまわり生命	9.7%
アクサ生命	8.2%
FWD生命	8.1%
なないろ生命	6.6%
メディアケア生命	6.3%
メットライフ生命	6.0%
チューリッヒ生命	4.5%
その他	22.9%



損害保険会社別取扱保険料上位10社の実績：契約日2023年4月~2024年3月(2024年5月現在)

保険会社	当社損害保険総取扱保険料に対する%
三井住友海上火災	23.8%
東京海上日動火災保険	30.8%
あいおいニッセイ同和損害	19.0%
損害保険ジャパン	12.4%
日新火災海上	6.3%
AIG損害	5.4%
Chubb損害保険	0.6%
セコム損害	0.6%
楽天損害	0.5%
ソニー損害	0.4%
その他	0.1%



4. 従業員の定着率

当社の従業員が継続的にお客様にご対応する事は「お客様の最善の利益の追求」に繋がると考えます。当社は態勢整備、従業員教育の向上に努め「従業員に対する適切な動機付け」を行う事で従業員の定着率の向上を目指しております。

従業員の平均勤続年数、退職率（その年度の年間退職者数÷その年度の年初従業員人数）

	2021年	2022年	2023年
従業員人数(年度末)	131人	131人	127
平均勤続年数	4.2年	5年	5.8年
退職率(%)	7.0%	4.6%	6.1%

*当社の設立は2014年11月4日です。

5. お客様からの苦情およびお客様の声

当社は、「お客様の最善の利益の追求」。「手数料等の明確化」、「重要な情報の分かり易い提供」および「お客様に相応しいサービスの提供」に取り組むにあたり、お客様からの声(苦情等)を大切にいたしております。

お客様の声(苦情等)の件数

(単位：件)

	2021年	2022年	2023年
新契約関係	3	5	7
保険料の取納関係	0	2	2
保全関係	4	10	14
保険金・給付金関係	4	6	2
その他	13	8	6
苦情等件数の合計	24	31	31

6. 研修の実績

当社は、研修を通じて従業員が「お客様の最善の利益の追求」、「利益相反の適切な管理」、「重要な情報の分かり易い提供」、「お客様に相応しいサービスの提供」を実現できるように取り組んでいます。また、研修を通じて「従業員に対する適切な動機付け」を行っております。

研修の実施回数

(単位：回)

	2021年	2022年	2023年
保険募集コンプライアンス	12	12	12
事例共有	6	9	12
社内規定の共有	12	12	12
個人情報保護法関連	6	9	12
商品研修	24	24	24
公的保険制度	5	12	12
その他	12	12	12
実施回数の合計	77	90	96

問い合わせ先：株式会社 アークライフ 総合管理部