

お客さまに真の価値を提供する会社宣言

[お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況報告書(成果指標・KPI報告書)]

2023年度(2023年1月1日～2023年12月31日)/2024年3月1日公表



株式会社シズオカ エージェント オフィス
Shizuoka Agent Office

Shizuoka Agent Office Co.,Ltd.

はじめに

お客さまに真の価値を提供する会社宣言

株式会社シズオカエージェントオフィス(静岡県静岡市葵区 代表取締役 山本英俊 以下「当社」)は、2023年度(2023年1月1日～12月31日期间)における「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」の啓発、浸透、定着への取組状況、及び成果指標・KPI(Key Performance Indicator)を公表いたします。

※顧客本位の業務運営に関する情報につきましては、下記リンクの金融庁WEBサイトにてご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

01	[はじめに] -----P2 お客さまに真の価値を提供する会社宣言
02	[取組状況1] -----P3 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等
03	[取組状況2] -----P4 お客さまの最善の利益の追求
04	[取組状況3] -----P12 利益相反の適切な管理
05	[取組状況4] -----P13 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

06	[取組状況5] -----P14 お客さまにふさわしいサービスの提供
07	[取組状況6] -----P19 お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成
08	[取組状況7] -----P22 お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり
09	[参考] -----P25 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する 当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧

KPI報告書監修：外部監査機関「LEGAL@法務」

[取組状況1]

お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等

当社では、お客さま本位の業務運営を推進し、啓発、浸透を図るにあたり、「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」を策定し、これらの業務運営が企業文化として定着・継続することを目指し、以下の取組みを行っています。

▶▶【主な取組み】

- (1) 「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」を社内に掲げ、従業員の意識の醸成、並びに「お客さま本位の業務運営」の倫理観向上を目的とする従業員教育・研修
- (2) 当社のウェブサイト(https://www.sao2000.co.jp)を通じて、「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま本位の業務運営)」及び取組方針に基づく取組状況報告書を定期的(原則 年1回)に更新・公表
- (3) 「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」の改訂、及び取組状況の評価・検証に係る成果指標・KPIを変更等する際は、経営陣による経営会議で提議、及び外部専門家等へ相談のうえで十分に協議、検討したうえで決定



[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

当社では、「お客様に真の価値を提供するコンサルティング(お客様を知ること徹底するコンサルティング(当社独自話法))」により、お客様の最善の利益を追求する保険商品のご提案に努めています。以下の内容は、2023年度の「お客様の最善の利益の追求」を目的とした主な取組み、及びこれらの取組みの定着を図る成果指標・KPIの公表となります。

▶▶【主な取組み】

- (1) お客様の声が、お客様の最善の利益に資する行動に繋がることを理解するための従業員教育・研修
- (2) お客様の声(ご意見・要望・お褒め・苦情等)を毎月の営業会議等で報告、共有、更に苦情等については従業員全員で再発防止策の検討を行い、その後の改善結果を共有(お客様の声の“見える化”により気づきを得やすい体制づくり)
- (3) 「お客様に真の価値を提供するコンサルティング(お客様を知ること徹底するコンサルティング(当社独自話法))」を適切に行うための従業員教育・研修
- (4) 新商品の正確な説明及び適切な提案を行うための従業員教育・研修
- (5) お客様の権利、利益を害することなく、個人情報を適切に取扱うための従業員教育・研修

従業員教育・研修資料例

The image displays three examples of training materials:

- MetLife Document:** A document titled "MetLife メットライフ生命" with the subtitle "「意向把握・適合性確認・アフターフォロー等の証跡記載および検証について TM-22-5963 (-2402)」とあわせて、当研修用資料を確認ください。" It lists activities 1-4: 1. High-aged, 2. Specific insurance, 3. Replacement/Recruitment, 4. After-sales. It includes a table with columns for "記録のポイント" (Recording points) and "検証のポイント" (Verification points).
- Afiac Slide:** A blue slide titled "情報セキュリティと個人情報保護" (Information Security and Personal Information Protection) dated May 2023, created by the Agency Management Department and Information Management Promotion Department.
- Afiac Document:** A document titled "の影響" (Impact) with a red starburst icon saying "影響大" (Large Impact). It discusses the importance of handling customer inquiries and includes the Afiac logo and "アフラック・代理店" (Aflac Agency).

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

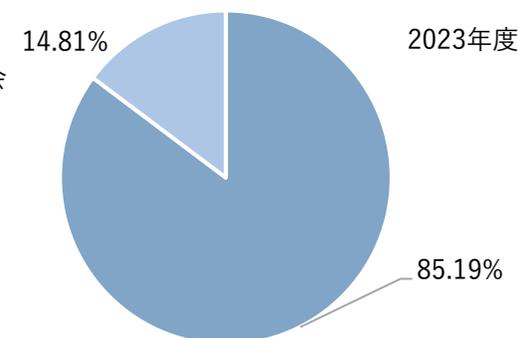
2-1. お客様の声の受付状況

成果指標・KPI

お客様の声の区分	2023年度	2022年度	前年比
ご意見・要望	0件	7件	—
お褒め・感謝	46件	48件	95.83%
不満足 of 表明(苦情等)	8件	9件	88.88%
合計	54件	64件	84.37%

■ 苦情等の半数以上は、保険会社の保険金支払に関するもの

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値



■ ご意見・要望 ■ お褒め・感謝 ■ 不満足 of 表明

2-1-(1). お客様からいただいた感謝のお言葉

今回、まさか保険金が支払われるとは思っていませんでした。あの火災保険の保険金請求漏れ等に関する確認のお手紙を送って貰わなかったら、保険金の支払対象になるとも知らずに、未請求のままだったと思います。本当にありがとうございました。これからも定期的に案内やお知らせをください。 <60歳代 男性>

いつも担当の〇〇さんには良くしてもらっています。付き合いも長く信頼できる方です。先日も会社として補償が足りているか不安に思っていたところご連絡をいただき、より良い補償のご提案をいただきました。ありがとうございました。今後も社会情勢等を鑑みてより良い保険をご提案ください。 <法人(小売業)>

2-1-(2). お客様からいただいたご不満のお言葉

保険会社から、保険金請求書の保険金支払先口座が受傷者(従業員)の個人口座で記入されているが、問題ないかと確認の連絡があった。事前に私(代表者)に確認したうえで保険会社に提出してほしい。 <法人(建設業)>

対応



原因等の確認の結果、当社担当者が受傷者(従業員)から保険金請求書を受領し、代表者に確認しないまま保険会社に提出していた。後日、契約者企業を訪問し、謝罪、再発防止等説明のうえ、ご理解をいただいた。
[再発防止]: ハイパー保険の保険金支払先は原則、契約者(法人)であるため、個人口座が記入された請求書受領の際は、全件再確認を行う。

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

2-2. 損害保険 新規契約状況

成果指標・KPI

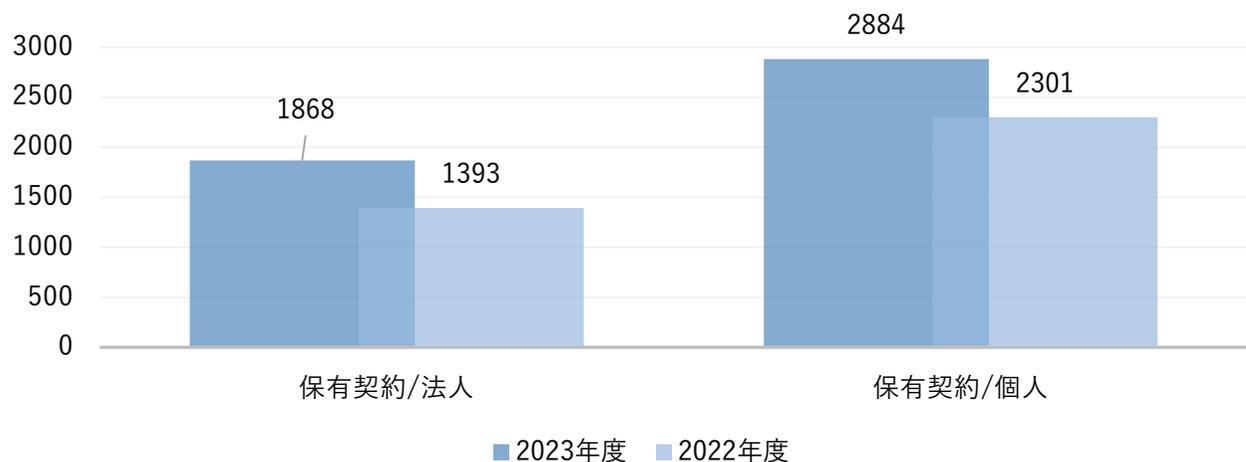


事業年度	法人	個人
2023年度	132件	104件
2022年度	133件	103件
前年比	99.24%	100.97%

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保険加入日ベースで算定
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

2-3. 損害保険 保有契約状況

成果指標・KPI



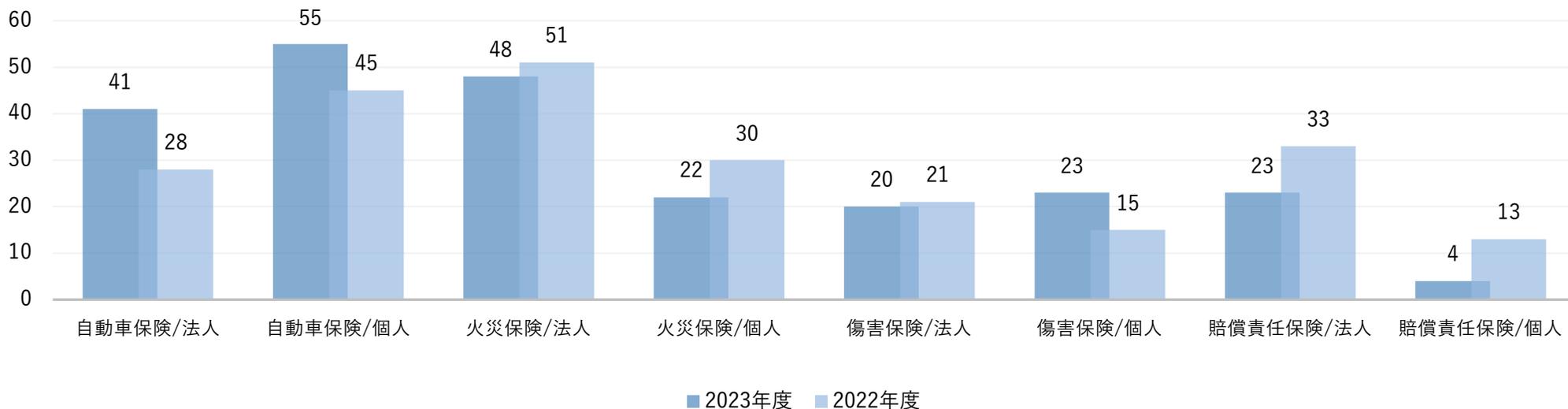
事業年度	法人	個人
2023年度	1,868件	2,884件
2022年度	1,393件	2,301件
前年比	134.09%	125.33%

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-4. 損害保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



事業年度	新規契約 保険種目							
	自動車保険/法人	自動車保険/個人	火災保険/法人	火災保険/個人	傷害保険/法人	傷害保険/個人	賠償責任保険/法人	賠償責任保険/個人
2023年度	41件	55件	48件	22件	20件	23件	23件	4件
2022年度	28件	45件	51件	30件	21件	15件	33件	13件
前年比	146.42%	122.22%	94.11%	73.33%	95.23%	153.33%	69.69%	30.76%

■ 個人契約区分に個人事業主を含む

■ 保険加入日ベースで算定

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-5. 損害保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



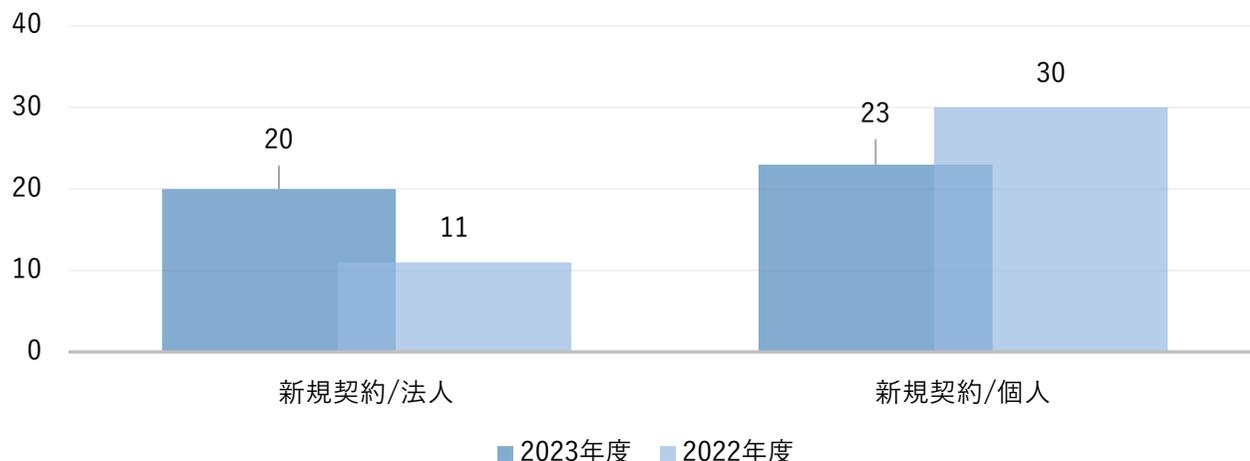
事業年度	保有契約 保険種目							
	自動車保険/法人	自動車保険/個人	火災保険/法人	火災保険/個人	傷害保険/法人	傷害保険/個人	賠償責任保険/法人	賠償責任保険/個人
2023年度	399件	1,426件	366件	649件	762件	715件	341件	94件
2022年度	256件	1,119件	340件	610件	431件	547件	356件	25件
前年比	155.85%	127.43%	107.64%	106.39%	176.79%	130.71%	95.78%	376.00%

■ 個人契約区分に個人事業主を含む ■ 保有契約数に新規契約数を含む ■ 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-6. 生命保険 新規契約状況

成果指標・KPI

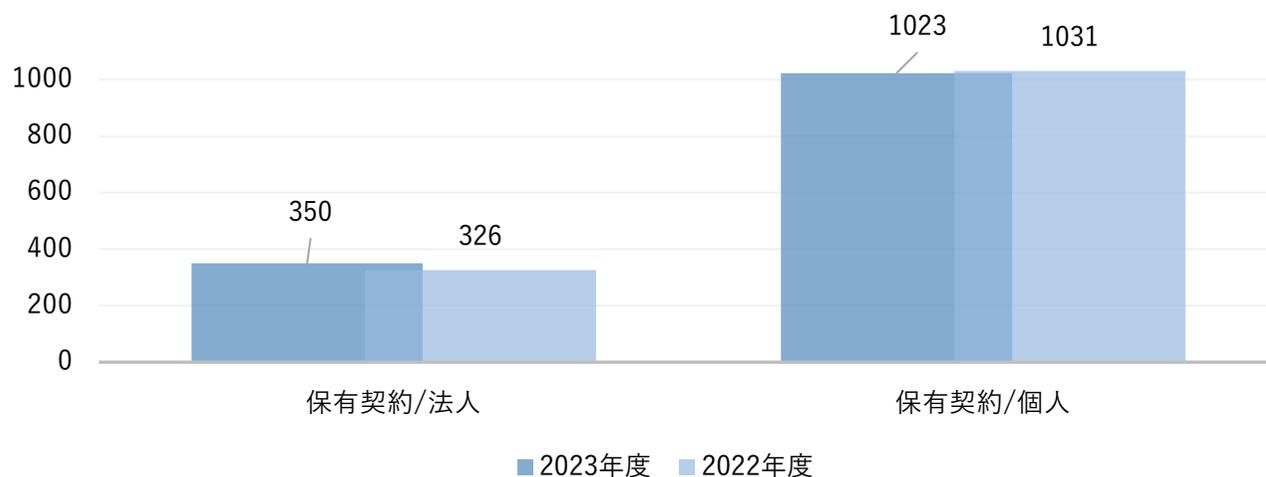


事業年度	法人	個人
2023年度	20件	23件
2022年度	11件	30件
前年比	181.81%	76.66%

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 責任開始日ベースで算定
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

2-7. 生命保険 保有契約状況

成果指標・KPI



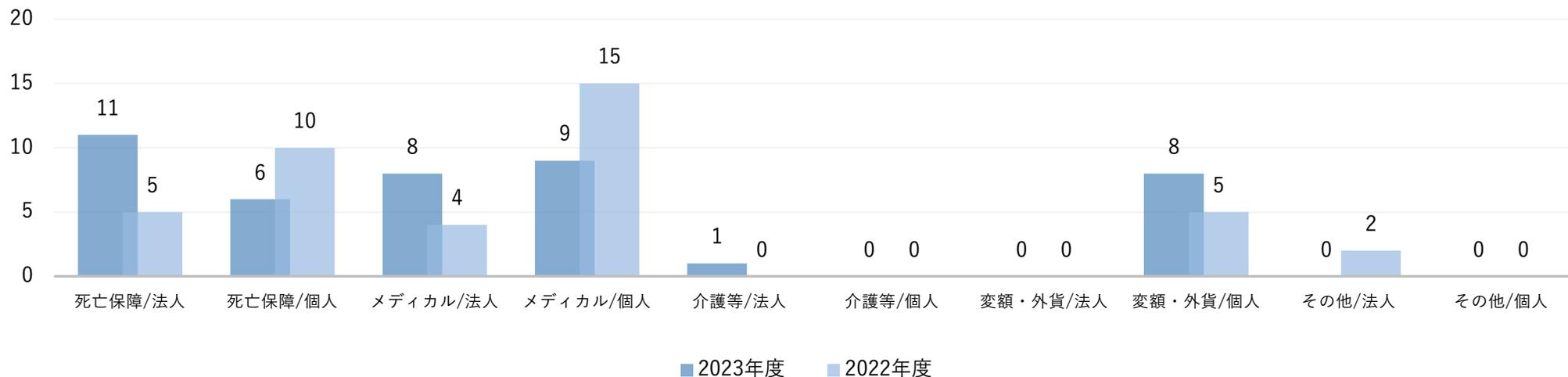
事業年度	法人	個人
2023年度	350件	1,023件
2022年度	326件	1,031件
前年比	107.36%	99.22%

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-8. 生命保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



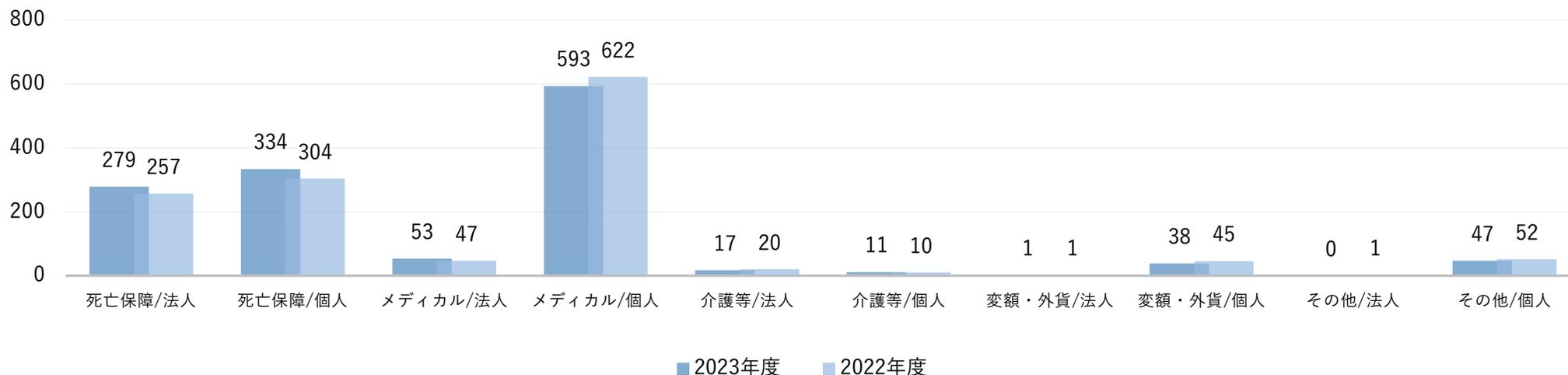
事業年度	新規契約 保険種目									
	死亡保障/法人	死亡保障/個人	メディカル/法人	メディカル/個人	介護・就業不能/法人	介護・就業不能/個人	変額・外貨建て/法人	変額・外貨建て/個人	その他/法人	その他/個人
2023年度	11件	6件	8件	9件	1件	0件	0件	8件	0件	0件
2022年度	5件	10件	4件	15件	0件	0件	0件	5件	2件	0件
前年比	220.00%	60.00%	200.00%	60.00%	—	—	—	160.00%	—	—

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 責任開始日ベースで算定
- その他区分に「個人年金」、「学資保険」等を含む
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-9. 生命保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	保有契約 保険種目									
	死亡保障/法人	死亡保障/個人	メディカル/法人	メディカル/個人	介護・就業不能/法人	介護・就業不能/個人	変額・外貨建て/法人	変額・外貨建て/個人	その他/法人	その他/個人
2023年度	279件	334件	53件	593件	17件	11件	1件	38件	0件	47件
2022年度	257件	304件	47件	622件	20件	10件	1件	45件	1件	52件
前年比	108.56%	109.86%	112.76%	95.33%	85.00%	110.00%	100.00%	84.44%	—	90.38%

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 責任開始日ベースで算定
- その他区分に「個人年金」、「学資保険」等を含む
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

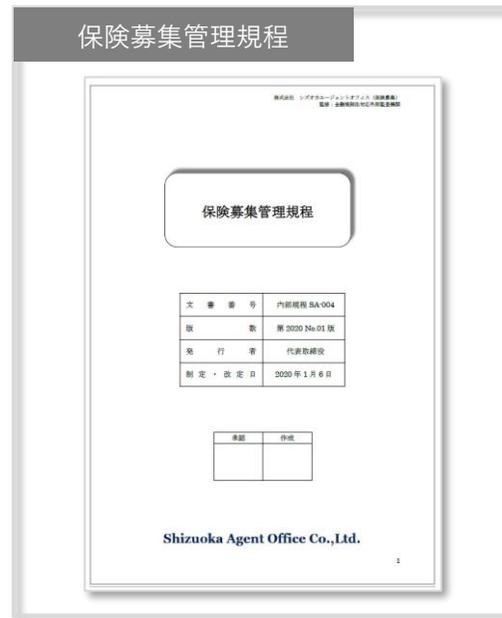
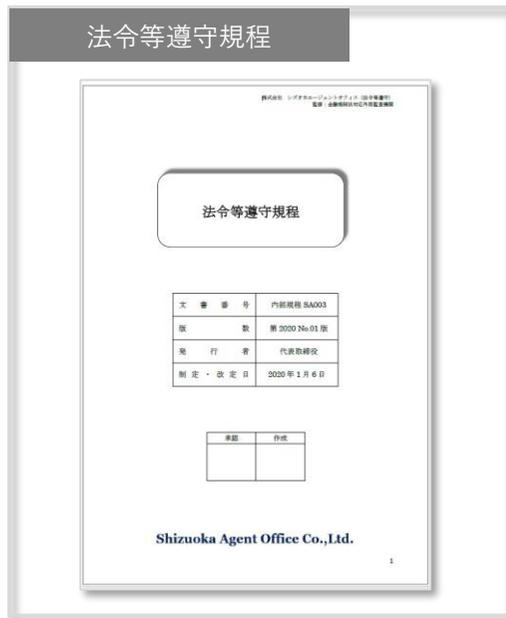
[取組状況3] 利益相反の適切な管理

当社では、お客さまの利益が不当に害される取引が行われることのないよう、法令諸規則のみならず社会通念や良識に照らし合わせ、高い倫理観に基づく強い自己規律を持って業務に取り組んでいます。また、保険商品販売手数料の多寡などでご提案することなく、利益相反を常に意識する活動に努めています。以下の内容は、2023年度の「利益相反の適切な管理」を目的とした主な取組みの公表となります。

▶▶ 【主な取組み】

- (1) 現行法に法令等に適合する当社独自の「内部規程」及び「業務・コンプライアンスマニュアル」の改定、整備、及び周知徹底
- (2) 当社独自の「意向把握シート」の確認項目に沿った聞き取り、記録の徹底指導
- (3) 「顧客管理システム(保険VOS)」に記録化された「対応履歴」により、適切な意向把握・確認、及び情報提供や比較推奨販売が実施されているか、お客さまの利益を不当に害する取引が行われていないかなど、管理責任者による定期的点検及び検証

また、常時対象取引の有無の確認をしていますが、2023年度においても対象取引は認められていません。



[取組状況4] お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

当社では、お客さまへ適切な保険商品をご提案するため、当社独自の「意向把握シート」を用いて、お客さまの状況やご意向をしっかりと把握したうえで、お客さまの属性や保険商品・サービスの特性に応じた重要な情報の提供に努めています。また、特に特定保険契約(外貨建て保険・変額保険)をご提案する際には、お客さまの取引の経験や金融商品に関する知識、ご加入の目的、お客さまの年齢、資産状況等を把握し、適合性の確認を行ったうえで、お客さま一人ひとりに合わせて分かりやすい説明に努めています。以下の内容は、2023年度の「お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供」を目的とした主な取組みの公表となります。

▶▶【主な取組み】

- (1) お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供の均一化(標準化)を図るための従業員教育・研修
 - (a) 推奨販売方針及び保険商品選定理由の具体的説明、契約概要・注意喚起情報において特に重要な箇所の分かりやすい説明の方法
 - (b) 高齢者、障がい者等の配慮が必要なお客さまに対する説明及び理解度確認の方法 など
- (2) お客さまへの公的保険制度の正確な説明を行うための従業員教育・研修
- (3) 当社独自の「お申込時の重要事項等説明ご確認シート」による、ご加入前のお客さまご自身による振返り、最終確認の機会の提供の徹底
- (4) 特定保険契約(外貨建て保険・変額保険)のお客さまに対するリスク・リターンの関係性、基本的構造の分かりやすい説明及びお客さまが負担すべき手数料など、費用が生じる場合の当該手数料に関する情報提供を行ったうえでの適合性確認
- (5) 70歳以上のお客さまには、ご親族の同席・同意のお願い、複数回の面談、複数の募集人による面談、対応
- (6) 長期間の保険契約を希望される70歳以上のお客さまに対して、属性、認知、契約判断能力等を総合的に鑑みる適切な保険期間の推奨、提案
- (7) 上記(3)の確認シートのお客さまの署名、及び顧客管理システム(保険VOS)に記録化された対応履歴により、適切な意向把握・確認、情報提供及び適切な適合性確認が実施されているかなど、上司及び管理責任者によるダブル定期的点検及び検証

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、お客さまに永続的に寄り添っていくために、お客さまに一人ひとりにふさわしい保険商品の販売・サービスの提供に努めています。以下の内容は、2023年度の「お客さまにふさわしいサービスの提供」を目的とした主な取組み、及びこれらの取組みの定着を図る成果指標・KPIの公表となります。

▶▶ 【主な取組み】

- (1) リスク分析、保険商品研究、事故対応、契約関係書類の事務手続きなど、CS(顧客満足)を目的とした従業員教育・研修
- (2) 損害保険の満期30日前早期更改手続 ([注]参照)、及び保険始期前証券発行を目的とする手続きの推進(「保険始期日前までに保険証券がお客さまの手元に届く」 = 「お客さまへの補償の安心感の提供」)
 - ・ 毎月の会議において前月の早期更改等手続き完了割合の共有や、毎週1回更改等手続の進捗表の提出(進捗が遅れている募集人への指導)
- (3) お客さまの特性(高齢者)、ご加入の保険商品(特定保険契約)、契約形態(長期契約)などに応じた定期的フォローアップ
 - (a) 高齢者フォロー:

挨拶状と既契約内容シートを郵送。発送月内に電話又は面談の実施、主に保険契約内容のご不明点、加入目的の経緯、未請求事案の有無、各種登録事項の変更有無の確認
 - (b) 特定保険契約者フォロー:

挨拶状と既契約内容シートを郵送。発送月内に電話又は面談の実施、主に保険契約内容ご不明点、加入目的経緯、C V・市場為替リスクの説明、各種登録事項の変更有無の確認
 - (c) 長期契約者フォロー:

挨拶状と既契約内容シートを郵送し、チェックシートの返送を依頼。高齢者には発送月内に電話又は面談の実施。主に保険契約内容のご不明点、未請求事案の有無、各種通知漏れ、変更有無の確認

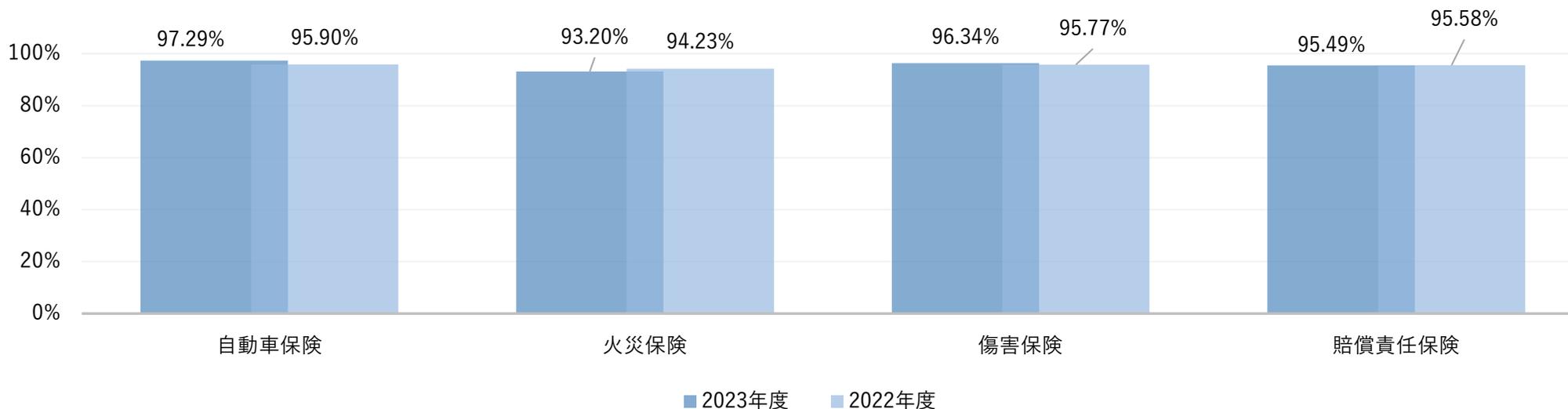
[注] 2022年度まで「損害保険の早期更改手続き」を成果指標・KPIとして公表していましたが、更改手続完了後の満期30日以内に異動、事故等の発生により訂正手続きが生じるケースがあり、手続き完了を示す成果指標・KPIとしてふさわしくないと判断したため、2023年度より削除しました。

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

5-1. 損害保険 更改契約状況 [保険種目別・法人個人契約合算]

成果指標・KPI



区分	保険種目	2023年度	2023年度更改率算定基礎	2022年度	前年比
法人 個人 (合算)	自動車保険	97.29%	満期数:1,105件/更改手続数:1,075件	95.90%	101.44%
	火災保険	93.20%	満期数: 441件/更改手続数: 411件	94.23%	98.90%
	傷害保険	96.34%	満期数: 465件/更改手続数: 448件	95.77%	100.59%
	賠償責任保険	95.49%	満期数: 399件/更改手続数: 381件	95.58%	99.90%
	平均更改率	96.06%	満期数:2,410件/更改手続数:2,315件	95.52%	100.56%

■ 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう
 ■ 平均更改率は合計の満期数に対する更改手続数で算定

■ 更改手続数とは満期数に対して更改手続きを行った数をいう
 ■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

5-2. 生命保険 継続契約状況 [保険会社別・法人個人契約合算]

成果指標・KPI

区分	保険会社	2023年度	2022年度	前年比
法人 個人 (合算)	大同命保険株式会社	MOF25か月継続率 90.91%	MOF25か月継続率 99.24%	91.60%
	メットライフ生命保険株式会社	MOF25か月継続率 86.00%	MOF25か月継続率 96.69%	88.94%
	三井住友海上あいおい生命保険株式会社	IQA24か月継続率 62.00%	IQA24か月継続率 87.18%	71.11%
	アフラック生命保険株式会社	MOF25か月継続率 100.00%	MOF25か月継続率 100.00%	100.00%
	オリックス生命保険株式会社	MOF25か月継続率 100.00%	MOF25か月継続率 100.00%	100.00%

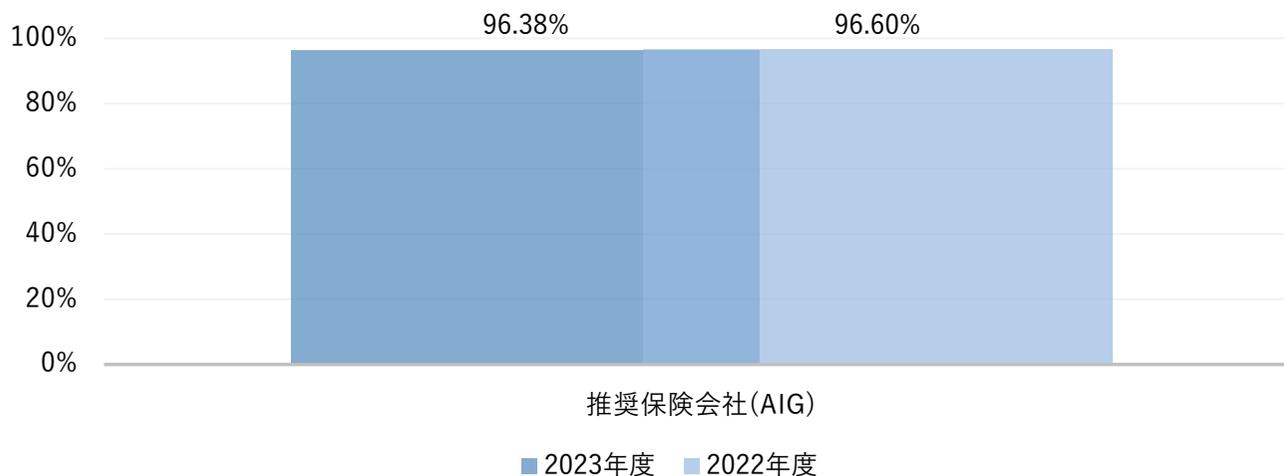
- 保険会社の表示順不同によるもの
- 継続率の基準は各社で定めるところ
- 法人契約・個人契約合算による数値
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値
- 「MOF継続率」は算定期間を契約日とする契約について、一定期間の保険料が払い込まれた率をいう
- 「IQA継続率」は算定期間に成立した契約について、前月末日までに継続した率をいう

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

5-3. 損害保険 始期前証券発行状況 [推奨保険会社・全保険種目・法人個人契約合算]

成果指標・KPI

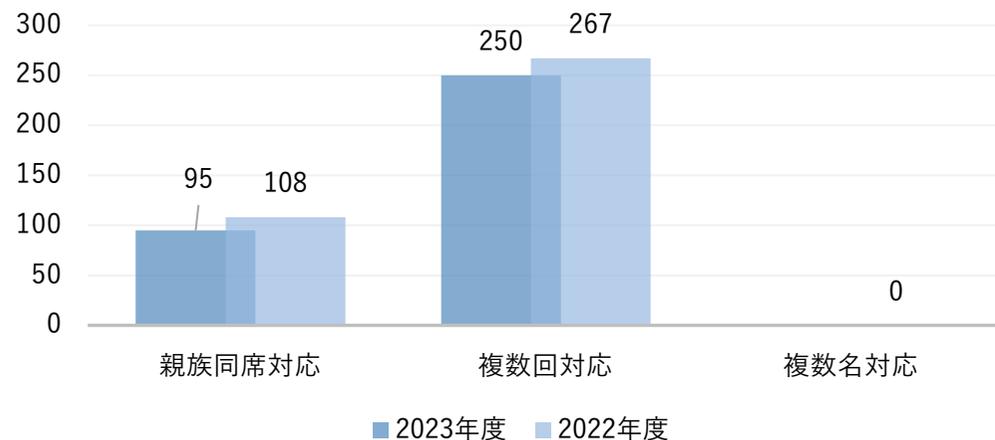


区分	事業年度	発行率
法人個人(合算)	2023年度	96.38%
	2022年度	96.60%
	前年比	99.77%

- 推奨保険会社(AIG損害保険)のみで算定
- 全保険種目・法人個人契約合算による成果指標・KPI数値
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

5-4. 高齢者(保険契約者)への配慮対応状況 [損害保険・生命保険契約合算]

成果指標・KPI



区分	事業年度	親族同席	複数回	複数名
損保生保(合算)	2023年度	95件	250件	—
	2022年度	108件	267件	—
	前年比	87.96%	93.63%	—

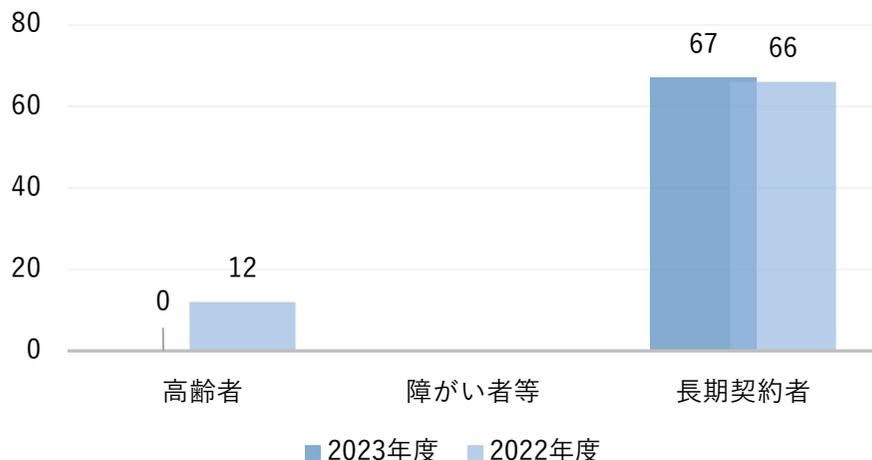
- 複数回とは担当保険募集人が複数回対応して契約手続きしたものをいう
- 複数名とは担当保険募集人と他1名で対応して契約手続きしたものをいう
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値(損害保険・生命保険契約合算)

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

5-5. 定期的フォローアップ状況 [損害保険契約者]

成果指標・KPI

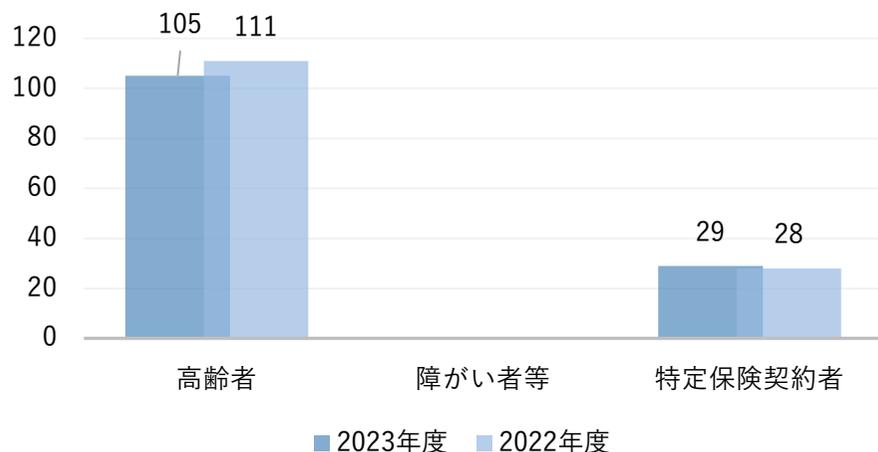


事業年度	高齢者	障がい者等	長期契約者	合計
2023年度	0件	—	67件	67件
2022年度	12件	—	66件	78件
前年比	—	—	101.51%	85.89%

- 長期契約者とは火災保険を長期で契約されている方をいう
- 障がい者等に該当する保険契約者が存在しないため「—」表示
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

5-6. 定期的フォローアップ状況 [生命保険契約者]

成果指標・KPI



事業年度	高齢者	障がい者等	特定保険契約者	合計
2023年度	105件	—	29件	134件
2022年度	111件	—	28件	139件
前年比	94.59%	—	103.57%	96.40%

- 特定保険契約者とは変額・外貨建て保険を契約されている方をいう
- 障がい者等に該当する保険契約者が存在しないため「—」表示
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況6]

お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成

当社では、お客さまに真の価値を提供する企業であるためには、職業倫理の定着とガバナンス態勢は必要不可欠と考え、すべての従業員の意識の醸成を図る従業員教育の継続に努めています。また、コンプライアンス推進体制の維持、内部管理・監督態勢の実効性、及び「お客さま本位の業務運営」の定着状況を検証するため、管理責任者による内部管理点検、管理責任者の指示で行う従業員自己点検、及び内部監査を実施しています。以下の内容は、2023年度の「お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成」を目的とした主な取組み、及びこれらの取組みの定着を図る成果指標・KPIの公表となります。

▶▶【主な取組み】

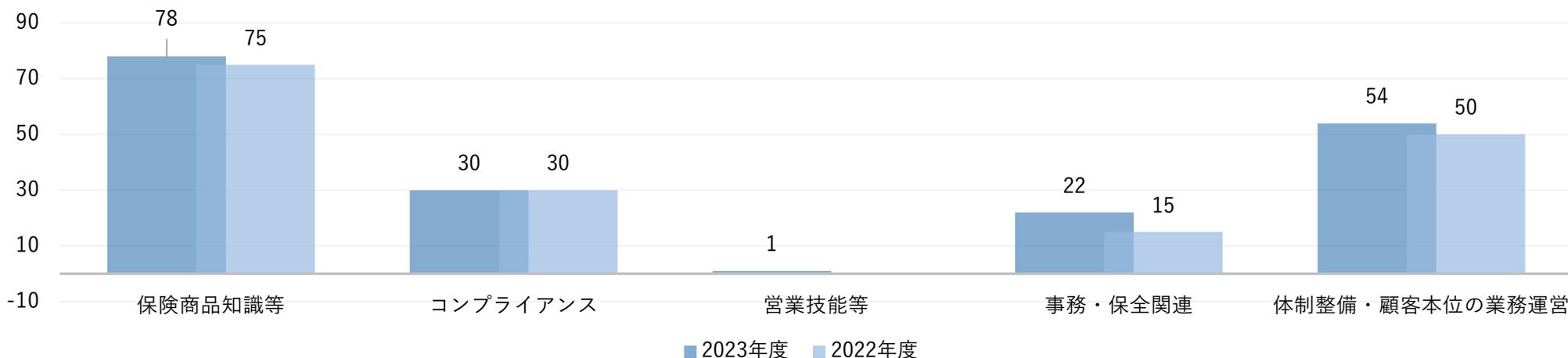
- (1) 「お客さま本位の企業風土」の醸成が図れるよう、毎週月曜日・水曜日・金曜日の朝礼において行動指針を唱和
- (2) 定例会議を毎月開催、業務運営における課題改善事項の抽出及び解決策を共有し、ガバナンス態勢の維持・管理の徹底
- (3) お客さまから選ばれる保険募集人・代理店として、専門的金融サービスの知識の習得、及びお客さま本位の倫理観を養うための従業員教育・研修
- (4) 外部専門家等との顧問契約によるコンプライアンス推進態勢の維持・強化
- (5) 管理責任者による内部管理点検を四半期毎に実施
- (6) 管理責任者の指示の下に従業員自己点検を年2回実施
- (7) 内部監査人による内部監査を毎月実施
- (8) 内部管理点検及び内部監査の結果を全体会議等で報告、共有し、業務運営の改善に向けた課題・改善事項の抽出と改善指導

[取組状況6]

お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成

6-1. 従業員教育・研修実施状況

成果指標・KPI



カリキュラム	2023年度				2022年度	前年比
	保険会社講師	社内講師	外部講師	区分別計		
損害保険・生命保険商品知識等	67回	11回	0回	78回	75回	104.00%
法令等遵守・コンプライアンス	13回	17回	0回	30回	30回	100.00%
営業技能(ロープレ等)	0回	1回	0回	1回	—	—
事務・保全関連	17回	5回	0回	22回	15回	146.66%
体制整備・顧客本位の業務運営	4回	50回	0回	54回	50回	108.00%
合計	101回	84回	0回	185回	170回	108.82%

■ 「体制整備e-learning」は、2022年度で学習契約期間満了(学習修了)によりカリキュラム削除(KPI項目削除)

■ 「営業技能(ロープレ等)」は、2023年度よりKPI設定したため前年対比なし(「—」表示)

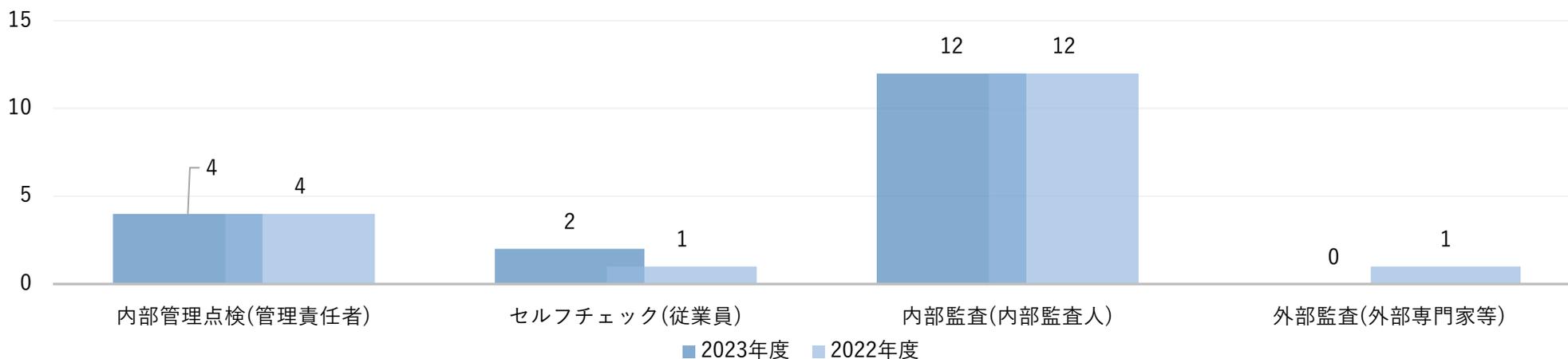
■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況6]

お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成

6-2. 内部管理点検・内部監査状況

成果指標・KPI



内部点検区分	2023年度	2022年度	前年比
内部管理点検(管理責任者)	4回	4回	100.00%
セルフチェック(従業員)	2回	1回	200.00%
内部監査(内部監査人)	12回	12回	100.00%
外部監査(外部専門家等)	([注]参照) 0回	1回	—
合計	18回	18回	100.00%

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[注] 他社保険代理店の受入れなどにより、組織体制、内部管理態勢の一部見直し、変更を行ったため、2023年度は外部監査を実施していません。

[取組状況7]

お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり

当社では、企業価値の向上に資する取組みを推進しています。これらの取組みによって、従業員のワークライフバランスの充実と職業環境が整備でき、結果としてお客さまに良質なサービスの提供に反映するものと考えています。以下の内容は、2023年度の「お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり」を目的とした主な取組み、及びこれらの取組みの定着を図る成果指標・KPIの公表となります。

▶▶【主な取組み】

- (1) 経済産業省 中小企業庁「事業継続力強化計画」の認定企業
- (2) お客さまの情報保護を目的とするセキュリティ対策の強化(UTM導入)
- (3) 顧客情報を「顧客管理システム(保険VOS)」に集約し、従業員の業務の効率化・最適化、並びにお客さまへの迅速なサービス対応を目的とする顧客管理のDX化(Digital Transformation)推進 ([注]参照) の取組み

[注] DX化推進とは「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、商品、サービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争性の優位性を確立すること」をいいます。

[取組状況7]

お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり

7-1.企業価値の向上に資する取組み・参画状況(1)

成果指標・KPI

●経済産業省 中小企業庁

【事業継続力強化計画】

近年多発している大規模な自然災害に対する事前対策の取組みとして中小企業庁が推進している事業継続力強化計画の認定を受けました。

<https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/bousai/keizokuryoku.html>



[取組状況7]

お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり

7-2. 社内DX推進による顧客体験・満足度向上の取組み

成果指標・KPI

● 顧客管理システム(CRM)のDX推進

【保険代理店システム(保険VOS)導入・運用】

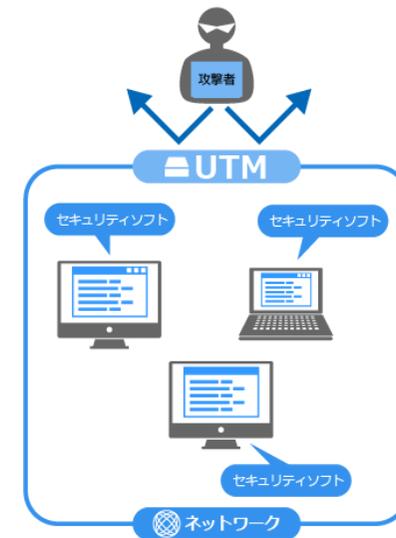
DX化を推進することによって、顧客情報を活用して業務プロセスの自動化や効率化が進められ、顧客とのコミュニケーションの強化(関係性の強化)も可能となり、顧客満足の向上によって自社の優位性が高まることを目的としています。



● セキュリティ対策

【UTM(総合脅威管理)導入】

お客さまの貴重な情報保護のため、ウイルス対策ソフトを導入しているほか、UTM(統合脅威管理)を導入し、あらゆるネットワークセキュリティリスク対策を強化しています。



当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は、一部実施、原則5(注2)、原則6(注2)、原則6(注3)は、当社の「お客さま本位の業務運営方針」の対象外であることを公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則		一部実施・非該当	一部実施・非該当理由
原則3	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 (※1) ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 (※2)	一部実施	(※1) 当社における組織形態上、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨することがないため対象としておりません。 (※2) 当社における組織形態上、同一主体又はグループ内の運用部門が、資産の運用先に営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶことがないため対象としておりません。
原則5	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)~(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
原則6	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
	(注3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。

保険代理店 株式会社シズオカエージェントオフィス
代表取締役 山本英俊
所在地 静岡県静岡市葵区昭和町9-5 第2大石ビル5F
電話番号 054-653-2870
営業時間 平日9時00分～17時00分（年末年始・夏季休暇を除く）

