

## 「お客さま本位の業務運営に係る方針」の取り組み結果

株式会社パブレ（以下「当社」といいます。）は、「お客さま本位の業務運営に係る方針」について、2018年度（2018年10月～2019年9月）の取り組み結果をまとめましたので公表いたします。

当社は今後も引き続き、本方針のさらなる推進に取り組んでまいります。

1. お客さま本位の業務運営  
生命保険部門/ご契約ペーパーレス化の推進  
損害保険部門/満期管理の重要性（早期更改率・継続率）
2. お客さまのご要望にあった保険提案とサービスの提供
3. 利益相反の適切な管理
4. お客さまの声を経営に活かす取り組み
5. 運営方針の浸透に向けた取り組み

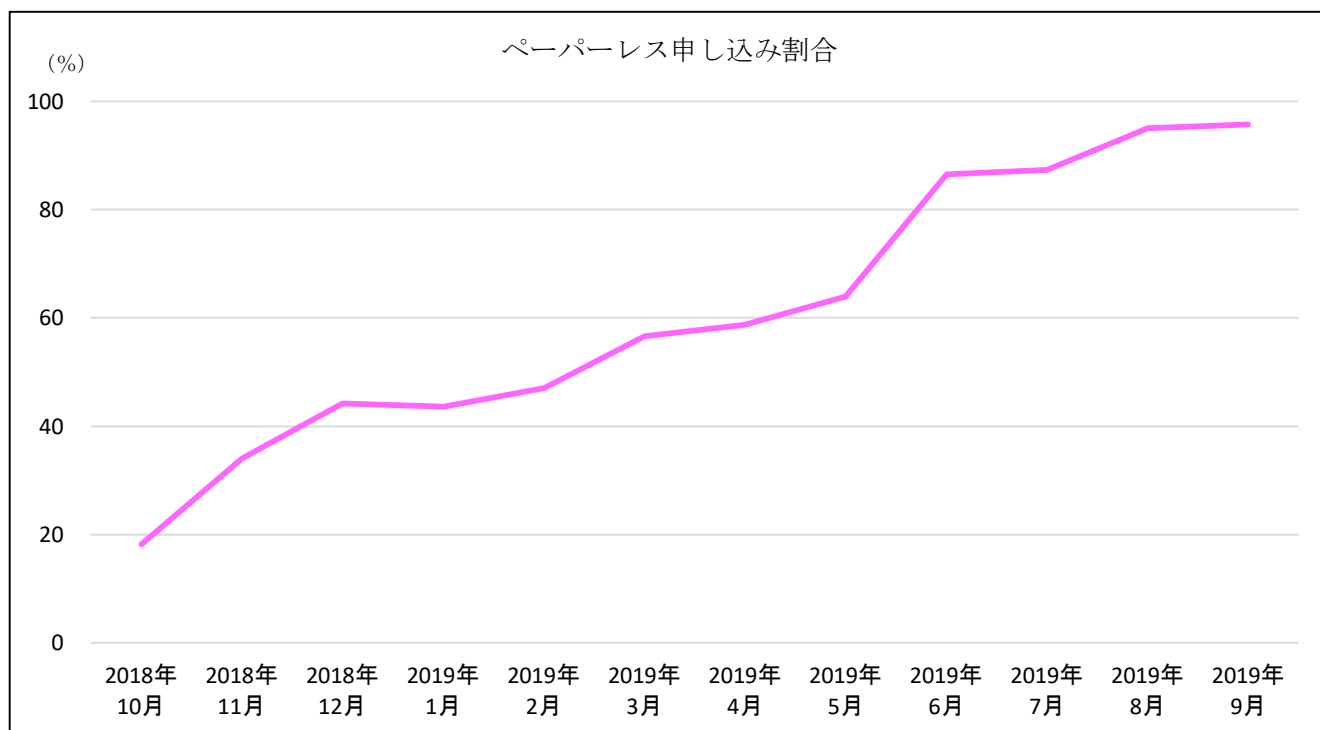
# 1. お客様本位の業務運営

## 《生命保険部門》 ご契約ペーパーレス化の推進

目標	お申し込みから成立・証券発送までを短縮し、ご契約手続きの利便性を向上する。
取り組み	<p>当社は募集品質の均一化、ご契約の早期成立および保険証券の早期お届けを目指し、ペーパーレス（タブレット・パソコン等の活用）でのお申し込み手続きに取り組んでいます。</p> <p>ペーパーレスの取り組みは2018年10月より取り組みを開始し、2019年1月より本格的に会社全体として取り組むという方針を掲げ、保険募集人に対し、ペーパーレス推進のための研修を行い、より多くのお客さまにご利用いただけるよう取り組んでいます。</p>

### ○申し込み件数に対するペーパーレス申し込みの割合

実績	年月	2018年 10月	2018年 11月	2018年 12月	2019年 1月	2019年 2月	2019年 3月	2019年 4月	2019年 5月	2019年 6月	2019年 7月	2019年 8月	2019年 9月
	割合 (%)		18.2	34.0	44.2	43.6	47.0	56.6	58.7	64.0	86.5	87.4	95.1



## 1. お客さま本位の業務運営

### 《損害保険部門》 満期管理の重要性

目標	対応の遅れによる苦情の防止、および継続率の向上につなげる。
取り組み	<p>満期管理の不備は、無保険状態の発生など、お客さまの不利益につながる可能性があるため、満期管理を適切に行うよう、以下の通り取り組んでいます。</p> <p>また、満期管理に関するお客さまの声（苦情）の中で多いのが、代理店からの対応（連絡）が遅いというものであるため、早期更改に取り組むことで苦情の防止につなげ、結果として、継続率の向上にもつなげる取り組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・満期日の属する月の3ヶ月前下旬に募集人へ該当契約の周知。</li> <li>・募集人は速やかに契約者へ連絡し、継続意思確認および更改手続きを進める。</li> <li>・満期日1ヶ月前までに連絡が取れない場合の対応方法を周知（文書発送・活動記録シートの作成）。</li> <li>・毎月の結果、および定期的に年度の途中経過を周知し、向上に努める。</li> </ul>

#### ◆早期更改率

	2019年 上半期累計 ※2019年4月～2019年9月	2018年 結果 ※2018年4月～2019年3月
早期更改率（2週間前） ※保険会社が求める基準値70%以上	83.4%	69.9%
超早期更改率（4週間前） ※保険会社が求める基準値50%以上	65.8%	50.5%

※上記のデータは、主要保険会社における数値です。

#### ◆継続率

	2019年 上半期累計 ※2019年4月～2019年9月	2018年 結果 ※2018年4月～2019年3月
ノンフリート継続率 ※保険会社が求める基準値93%以上	100.6%	108.3%

※上記のデータは、主要保険会社における数値です。

※満期契約がカウント対象外契約であっても、更改契約がカウント対象契約の場合は件数に含まれるため100%を超える場合があります。

## 2. お客様のご要望にあった保険提案とサービスの提供

---

### 【具体的取り組み】

- ①お客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品をご提案できるよう意向把握の実施方法、商品研修等について定期的に社内研修を行っています。
- ②複数商品の中からお客様のご意向に対応した商品を適切に選択いただくため、当社の保険商品の推奨方針を策定しています。お客様へは商品提案前に推奨理由の説明を行い、ご理解ご納得いただいたうえでお申し込みいただけるよう募集を行っています。
- ③定期的に推奨商品の見直しを行っています。
- ④保険会社所定帳票等に加え、当社独自の帳票を用い、お客様へ正しく募集を行われたことを確認するため下記の点についてご確認いただいています。
  - ・ 契約概要や注意喚起情報等の記載事項について十分な説明を受けたか。
  - ・ 高齢のお客様に対して、より丁寧な説明のため、所定の対応（ご親族さまの同席や複数回の訪問など）を行ったか。
  - ・ 乗換契約に際して、不利益となる事項等について適切な説明を受けたか。
  - ・ 特定保険契約（外貨建保険や変額保険等）について、リスクや費用等についての十分な説明を受けたか。

### 3. 利益相反の適切な管理

#### 利益相反の適切な管理

目標	お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、改善に努める。
取り組み	<ul style="list-style-type: none"><li>適切な募集管理を行うために、営業部門とは別に募集管理部門を設置し、保険募集管理や利益相反管理といった「お客様本位の業務運営」の取り組みの推進とその状況の管理・指導を行っています。</li><li>「お客様のご要望に合った保険提案とサービスの提供」を全社員が行えるように社内教育を実施しています。</li><li>当社の利益を優先する事によりお客様の利益を害することの無いように特定の分野、保険会社に偏らず、お客様のご意向に沿った適切な保険商品のご提案ができるように取り組んでいます。</li></ul>

#### 早期消滅契約の防止

目標	保険契約については、お客様に安心して末永くお付き合いいただく事が、お客様の満足度の表れであると考え、今後もお客様の満足度の向上に取り組む。
取り組み	<ul style="list-style-type: none"><li>お客様の保障が意図しないところで途切れてしまわないよう、保険会社から保険料の未納情報等が発信された際には迅速に対応を行っています。</li><li>お申し込みいただいてから早期で消滅してしまった契約については、コンプライアンス部門において、適切な募集が行われていたかどうかの検証・分析をおこない、より一層の募集品質の向上に努めています。</li><li>ご契約後においても定期的にお客様の状況を確認し、情報提供等のサービスを行なうことにより、安心してご継続いただけるようアフターフォローを実施しています。</li></ul>

#### 継続率（生命保険 13か月目継続率（MOF13））

対象期間（2017年7月～2018年6月）	91.6%
-----------------------	-------

※上記のデータは、主要保険会社における数値です。

#### 4. お客様の声を経営に活かす取り組み

目標	お客様の声を広く収集して業務運営の改善に反映させ、お客様にご満足いただけるサービス提供の取り組みを進める。
取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>• お客様からの苦情・ご意見・要望等は、「お客様の声」として真摯に受け止め、迅速かつ、誠実にお応えするように努めています。</li> <li>• お客様からの苦情・ご意見・要望等は、コンプライアンス委員会にて共有し、発生原因や再発防止策を確認し、業務運営の改善に反映させる取り組みをしています。</li> <li>• 全社に共有が必要な案件については、事案について掲載した「コンプライアンスニュース」を作成してコンプライアンス研修で発生した事案の概要および再発防止策について十分な共有を図っています。</li> </ul>

#### 2018年度 お客様の声 受付状況

	件 数	構成比
感謝・お褒め	20	0.96%
ご要望・ご相談	64	3.08%
ご不満	1,994	95.96%
合 計	2,078	100.00%

※2018年10月～2019年9月受付分

## 5. 運営方針の浸透に向けた取り組み

目標	お客さまの利益を最優先にした業務運営を行うために研修体制を整備し、「お客さま本位の業務運営に係る方針」の浸透にむけた取り組みを進める。
取り組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・「経営理念」や「経営方針」、「お客さま本位の業務運営に係る方針」等を社内に十分に浸透させるため、各種会議や研修においてその意義や役職員として取るべき行動等について理解を深めるよう努めています。</li><li>・「お客さま本位の業務運営に係る方針」の浸透にむけた取り組みについて、コンプライアンス委員会において、お客さまの声の共有、サービス提供の改善等の議論を行なったうえで、取締役会への報告を行い、定期的に更新・公表します。</li></ul>

以上