

2022年12月15日

「お客さま本位の業務運営に係る方針」の取り組み結果のご報告

株式会社パブレ

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、2021年度（2021年10月～2022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。

- 方針1. お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等
- 方針2. お客さまの最善の利益の追求
- 方針3. 利益相反の適切な管理
- 方針4. 手数料等の明確化
- 方針5. 重要な情報の分かりやすい提供
- 方針6. お客さまにふさわしいサービスの提供
- 方針7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

※方針と評価指標KPIとの関係については最終頁をご確認ください。

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

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の提供に努める。

取り組み：当社は募集品質向上のため、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、ペーパーレスでのお申し込み手続きに取り組んでいます。

2018年10月より研修等を開始し、より多くのお客さまにご利用いただけるよう努め、その結果、2021年度は2020年度よりわずかながら低下しましたが、2019年8月以降90%以上の実施率を維持しています。また、ペーパーレスを推進することで、紙書類の廃棄が減り、SDGsにおける目標の一つでもある自然環境の保全につなげています。

	2021年度 ※2021年10月～2022年9月	2020年度 ※2020年10月～2021年9月
ペーパーレス実施割合（月平均）	93.2%	94.1%

■生命保険部門：早期消滅契約の防止

目 標：保険契約については、お客さまに安心して末永くお付き合いいただく事が、お客さまの満足度の表れであると考え、今後もお客さまの満足度の向上に取り組む。

取り組み：お客さま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。

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。

ご契約後においても定期的にお客さまの状況を確認し、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。また、既契約者へのフォローコールも実施しており、アフターフォローの強化に努めています。

	2021年 ※2020年7月～2021年6月	2020年 ※2019年7月～2020年6月
13ヶ月目継続率（MOF13）	94.7%	94.8%

※上記のデータは、主要保険会社における数値です。

■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努める。あわせて、適切な満期管理を実施することでよりよい保険商品をご案内する等、お客さまからの信頼につなげる。

取り組み：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。

- ・満期日の属する月の3ヶ月前に本社管理部門から担当者へ該当する契約の周知。
- ・担当者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。
- ・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・徹底（文書発送・活動記録シートの作成）。
- ・毎月の結果、および推移を周知し、向上に努める。

また、満期管理に関するお客さまの声で多いのが、代理店からの連絡・対応が遅いという不満（苦情）であるため、早期更改に取り組むことで苦情の発生防止につなげています。2019年度以降は超早期更改（4週間前完了）を目標に取り組み、2021年度においても保険会社が求める基準値を超え推移しています。

継続率については、主要保険会社の求める基準値を超える結果となりました。

	2021年 ※2021年4月～2022年3月	2020年 ※2020年4月～2021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	89.1%	83.6%
超早期更改率（4週間前） ※保険会社が求める基準値50%以上	76.7%	67.1%

※上記のデータは、主要保険会社における数値です。

	2021年 ※2021年4月～2022年3月	2020年 ※2020年4月～2021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	94.6%	89.4%

※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：お客様との関係性の強化等を目的とした「証券到着後ご確認活動」や各種アンケートを活用し、お客様の声の収集に努めています。

お客様からの苦情・ご意見・ご要望等は、「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。

お客様からの苦情・ご意見・ご要望等は、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。

全社に共有が必要な案件については、「コンプライアンスニュース」を発行し、さらに全社統一研修にて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。

お客様に選ばれ発展していくため、全ての価値判断を「お客様第一」と認識し、お客様から寄せられたすべての声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行うため、「お客様の声の対応」と当社の「経営理念」、「経営方針」、「お客様本位の業務運営に係る方針」等や正しく認識すべきルールなどの重要事項を記載した「お客様の声対応マニュアル 兼 重要事項研修資料」を常時携帯することとしています。

<お客様の声 受付状況>	2021年度 ※2021年10月～2022年9月		2020年度 ※2020年10月～2021年9月	
	件数	構成比	件数	構成比
感謝・お褒め	137	38.27%	418	43.14%
ご要望・ご相談	1	0.28%	20	2.06%
ご不満	220	61.45%	531	54.80%
合 計	358	100.00%	969	100.00%

3. 利益相反の適切な管理

目 標：お客さま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：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「お客さま本位の業務運営」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。

お客さまのご要望に沿った保険提案とサービスの提供を全役職員が行えるように社内教育を実施しています。

当社の利益を優先することによりお客さま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、お客さま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。

4. お客さまのご要望に応える保険提案・サービスの提供・業務内容の見直し

目 標：従業員個々のスキルアップ実現のための社内体制を整備し、お客さまに対し偏りのない最良のサービスの提供に努めます。

取り組み：①お客さま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。

社内研修については、新型コロナウイルスの影響により集合研修からWEB研修に移行しました。また、これまで各拠点ごとに行っていた研修を、2021年3月から本社より全社統一の研修を行っています。これにより拠点間の偏りない研修を行い、保険募集に係る義務や禁止事項・コンプライアンス・知識の向上など研鑽を重ねています。さらに、2021年9月より入社時研修および入社後フォロー研修（入社2ヶ月後）においても全社統一で行っており、社内知識共有や情報提供を行いお客さまへのサービス向上に役立てています。

②複数商品の中からお客さま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。お客さま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お客さまへ適切な商品をご提案できるよう、新商品の商品内容および当社における販売状況等について分析を行い、定期的に推奨商品の見直しを図っています。

取り組み：④保険会社所定の帳票等に加え、当社独自の帳票を用い、お客さま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。
- ・高齢のお客さまに対して、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。

⑤お客さまの保険契約・保全情報の一元管理を行えるよう当社独自の顧客システムを開発しました。それにより、複数契約をお持ちのお客さまに対しても請求漏れ防止等、サービスの向上につなげています。

⑥保険業法改正における意向把握義務の明確化に対応するため、お客さまのご意向だけでなく、募集プロセス等、多くの情報を記録できるよう当社独自の業務管理システムを改修し運用しています。

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：「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。

「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。

「お客さま本位の業務運営に係る方針」	「取り組み結果」における該当箇所
方針1. お客さま本位の業務運営に係る方針の策定・公表等	1・5
方針2. お客さまの最善の利益と追求	2・3・4①
方針3. 利益相反の適切な管理	3・4②・4③・4⑥
方針4. 手数料等の明確化	4④
方針5. 重要な情報の分かりやすい提供	4②・4③・4④
方針6. お客さまにふさわしいサービスの提供	4①・4④・4⑤・4⑥
方針7. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	5