

2023年12月18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』（以下「本方針」といいます）について、2022年度（2022年10月～2023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。

『お客さま本位の業務運営に係る方針』

- 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

取組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、2019年8月以降90%以上の実施率を維持しており、2022年度は前年度より更に上昇しました。

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がっています。

	2022年度 ※2022年10月～2023年9月	2021年 ※2021年10月～2022年9月
ペーパーレス実施割合（月平均）	95.1%	93.2%

■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、当社コールセンターまたは担当者によるフォローコールなど迅速な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ご契約については、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・分析を行っています。

13ヶ月継続率について、2022年度は前年度を下回りましたが、より一層の募集品質の向上および早期消滅契約発生防止に努めます。

また、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契約を継続いただけるよう、当社コールセンターより行っているフォローコールも継続して実施していきます。

	2022年 ※対象期間：2021年7月～2022年6月	2021年 ※対象期間：2020年7月～2021年6月
13ヶ月目継続率（MOF13）	93.4%	94.7%

※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、2022年度は前年度よりも低下しましたが、引き続き保険会社が求める基準値を超え推移しています。継続率についても、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。

2023年度からは、独自顧客管理システムを活用した運用を行うことを予定しており、満期管理をより円滑に進められるよう取り組みます。

	2022年 ※2022年4月～2023年3月	2021年 ※2021年4月～2022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	82.9%	89.1%
超早期更改率（4週間前） ※保険会社が求める基準値50%以上	71.4%	76.7%

※上記のデータは、主要保険会社における数値です。

	2022年 ※2022年4月～2023年3月	2021年 ※2021年4月～2022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	98.1%	94.6%

※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。

取組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。2022年度はアンケートの回収にも力を入れ、お客様の保険の加入動向をお伺いし最適なお提案をするとともに、お客様の声の収集にも努めました。

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、さらに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行っています。

また、年度の集計結果を全社統一の社内研修にて全役職員へ共有しています。特に「苦情」については、分類を細分化し、お客様満足度向上のためのポイント等について再確認し再発防止に努めています。

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』を常時携行することとしています。

<お客様の声 受付状況>	2022年度 ※2022年10月～2023年9月		2021年度 ※2021年10月～2022年9月	
	件数	構成比	件数	構成比
感謝・お褒め	325	51.3%	137	38.3%
ご要望・ご相談	37	5.8%	1	0.3%
ご不満	272	42.9%	220	61.4%
合 計	634	100.0%	358	100.0%

取組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。

- ①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、「商品選定委員会」を定期的で開催し推奨商品の見直しを図っています。
お客さまへは当社が推奨する保険商品のご提案および推奨理由の説明を行い、お客さまのご意向にあった保険商品をご選択いただきます。
- ②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はなく、募集プロセス等の情報を当社独自システムにて記録・保存し、適正な募集活動が行われているかを検証しています。

取組4. 重要な情報の提供に関する取り組み

目 標：お客さまにとって重要な情報の提供を漏れなく行えるよう、従業員個々のスキルアップ実現のための社内体制の整備に努める。

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、コンプライアンス・意向把握の実施方法・商品研修・周辺知識等について以下の取り組みを行い、知識向上などの研鑽を重ねています。

- ・全役職員へ月2回の全社統一社内研修の実施
- ・年6回の理解度確認テストの実施
- ・各拠点ごとの研修・ミーティングの実施
- ・外部講師による研修の実施
- ・資格取得のサポート体制の整備

- ②保険会社所定の帳票等に加え、当社独自帳票を用い、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、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特定保険契約（外貨建保険や変額保険等）について、年1回のフォローアップコールを当社コールセンターより行っていましたが、2023年7月より担当者が直接お客さまへフォローを行う運用に変更しました。これにより、お客さまと担当者との更なる信頼関係の構築に努め、ご契約の継続およびお客さま満足度の向上につながるよう取り組んでいます。
- ④当社独自顧客管理システムにより、お客さまの保険契約・保全情報の一元管理を行い、個々のお客さまの状況に合わせた保険商品のご提案が可能です。
また、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。

取組5. お客さま本位の業務運営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社内体制を整備し、本方針の浸透にむけた取り組みを進める。

取り組み：2022年12月『経営理念』および『経営方針』の刷新を行い、役職員が「何をすべきか」を具体的に分かりやすく示し、「未来への不安を抱えた人に保険を使って安心を提供する」ことに専念した募集活動を行えるよう体制整備に努めました。

今後も本方針に則り、お客さまに満足したサービスをご提供できるよう心掛け、取り組みを継続していきます。