

2024年4月 1日

お客様各位

株式会社 smile smart seiko
代表取締役 内田達雄

お客様本位の業務運営宣言に関する取組み状況について

株式会社 smile smart seiko（以下、「当社」といいます。）は、2019年12月1日に「お客様本位の業務運営宣言（以下、「本宣言」といいます。）を策定・公表いたしました。2023年度分の取組状況についてご報告いたします。

なお、取組状況については、定量的に評価する指標（以下、「自主的KPI」といいます。）を設定し、各自主的KPIの定期的な集計を通して、向上・改善状況をご報告いたします。引き続き本宣言の浸透・定着を図ることで、お客様満足度の向上を目指して参ります。

【専門資格の取得状況】

当社では、お客様へ最適なりスクマネジメントを提供するため、日々保険業界および他業界の知識の習得に努めています。その中で各種国家資格や、専門資格の取得がお客様からの評価につながると考えています。

2023年度末での当社における取得状況は以下の通りです。

損害保険トータルプランナー	2名
宅地建物取引士	2名
不動産賃貸経営管理士	1名

2024年度も引き続き、生命保険大学課程を含め隣接業界の各種資格の取得を目指します。

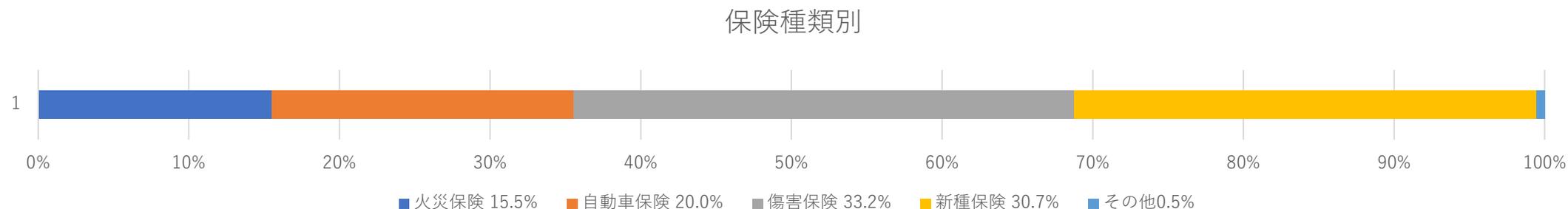
【幅広い商品提案のためにやれること、そのための指標】

当社では、お客様のご意向を的確に把握し、安心かつ解決しなければならない課題に対しふさわしい保険商品の説明からご契約、その後のアフターフォローまでご満足いただけるよう努めています。そのため様々な取り組みの結果を具体的に数値化したものを以下の指標とし、当社のこれからの仕事の向上、品質を表す指標としています。

商品種目別割合	お客様がお持ちの課題に対し、意向を聞き幅広く対応できるよう努めてまいります。
ご契約後の書類不備率	お客様のご契約をいただいた書類について、正確かつ迅速な対応を行える体制を整えてまいります。
取扱保険会社数	ふさわしい保険商品をお客様ご自身で選んでいただけるよう十分な取扱数を確保しています。
損害保険契約の継続率	お客様のご契約がいつまでも継続されていることは私たちの仕事に対する評価と考えています。
損害保険契約の早期継続率	お客様のご契約に迅速な案内を行い十分な検討いただく時間を確保しています。
主な社外監査及び検証の事例	高齢者、お客様の声、募集人の募集状況を分析し常に品質水準の向上に努めてまいります。
社内研修実施数	業界知識、専門知識のみならず周辺知識も含め、日々知識の習得に取り組みます。
保険会社の認定基準等	保険会社の評価制度を利用し、最高の代理店運営に努めます。

※数値データは2022/12/1～2023/11/30における当社の定義に基づき算出を行っています。

商品種目別割合



ご契約後の書類不備率

申込書件数 2,643件 事務エラー件数 103件 書類エラー率 3.9%

取り扱い保険会社

【生命保険会社6社】

大同生命保険株式会社 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 SOMPOひまわり生命保険株式会社
エヌエヌ生命保険株式会社 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 日本生命保険相互会社

【損害保険会社5社】

A I G 損害保険株式会社 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 損害保険ジャパン株式会社 東京海上日動火災保険株式会社
三井住友海上火災保険株式会社

※なお、当社は特定保険契約にあたる保険商品（外貨建保険、変額保険、変額年金保険等）及び複数の金融商品・サービスをパッケージ化した保険商品は取り扱っておりません。

損害保険契約の継続率

単位 千円

	自動車	傷害	新種
継続（前年度実績）	98,162	144,947	153,524
継続（今年度実績）	88,578	142,445	158,980
継続率	90.2%	98.3%	103.6%

損害保険契約の早期継続率（対象商品抜粋）

	自動車	傷害	新種	個人火災
14日前早期更改率	97.5%	86.8%	89.3%	79.9%
前年度早期更改率	99.6%	94.7%	92.4%	83.6%
前年度増減	-2.1%	-7.9%	-3.1%	-3.7%

主な社外監査及び検証の事例

高齢者対応契約後の締結確認	募集担当とは別の担当で確認を実施	218件
意向把握シートの検証	毎月ランダムに60件を抽出し月2回に分け実施	720件
お客様の声集計及び検証	検証は毎月全件に行う	198件
外部監査の実施	労務監査（10月）保険募集監査（11月）	2回

社内研修実施数

社内コンプライアンス研修		12回
社内商品知識研修		12回
保険会社商品試験		1回
お客様の声検証結果研修		3回
クラークセミナー勉強会		1回
募集人理解度研修		1回

保険会社の認定基準等

AMA Grand Master	全国27店舗 大阪府内3店舗	AIG損害保険株式会社
Model Agency	2012年より12年連続	AIG損害保険株式会社