

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

大阪府大阪市西区西本町1-2-17

2025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。

2024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。

(注)金融庁原則との関係

- ・保険会社から支払われる代理店手数料は、お客様が負担する手数料には該当せず、また現時点において、代理店手数料の開示義務がないため、金融庁原則・原則4は対象としておりません。
- ・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)および複数の金融商品・サービスをパッケージ化した保険商品を取り扱っており、金融庁原則・原則5(注2)および原則6(注2)は対象としておりません。
- ・当社は金融商品の組成に係る業務を行っており、補充原則が対象とする「金融商品の組成に携わる金融事業者」に該当しないため、金融庁原則・原則6(注3)および補充原則1～5(各注を含む)は対象としておりません。
ただし、お客様の最善の利益の実現に向けた販売チャネルとしての役割を重視し、補充原則で示された考え方については、当社の業務運営方針や内部管理体制において適宜取り入れております。

【専門資格の取得状況】

当社では、お客様へ最適なリ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。2024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
損害保険プランナー	1名
不動産賃貸経営管理士	1名
ファイナンシャルプランナー2級	1名

2025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。

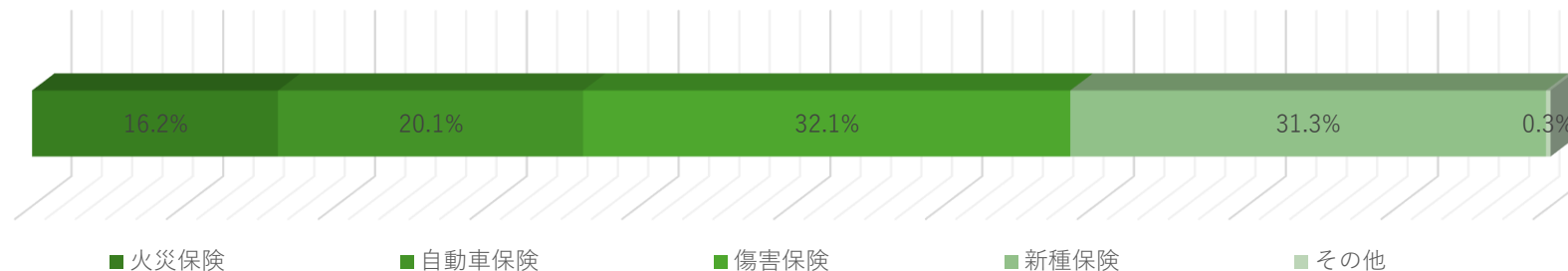
【幅広い商品提案のためにやれること、そのための指標】

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。

※数値データは2023/12/1～2024/11/30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

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

申込書件数	2,770件	事務エラー件数	90件	書類エラー率	3.2%
-------	--------	---------	-----	--------	------

取り扱い保険会社

【生命保険会社5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 日本生命保険相互会社 三井住友海上あいおい生命保険株式会社

【損害保険会社4社】

AIG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を取り扱っておらず、また、金融商品の組成に係る業務も行っておりません。

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。

単位（千円）

	自動車保険	傷害保険	新種保険
継続(前年度実績)	96,865	146,518	168,168
継続(今年度実績)	92,148	156,335	171,842
継続率	95.1%	106.7%	102.1%

損害保険契約の早期継続率(対象商品抜粋)

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。

	自動車保険	傷害保険	新種保険	個人火災保険
前年度早期更改率	97.5%	86.8%	89.3%	79.9%
今年度早期更改率	99.0%	89.4%	89.7%	86.4%
前年度増減	+1.5%	+2.8%	+0.4%	+6.5%

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。

【高齢者対応契約後の締結確認】

募集担当とは別の担当者で契約内容の確認とフォローを実施 ;269件

【意向把握シートの検証】

全ての意向把握シートは内容確認を行い、
毎月ランダムに60件を抽出し内容の妥当性の検証を実施 ;720件

【外部監査の実施】

外部の弁護士による保険募集監査を実施;11月

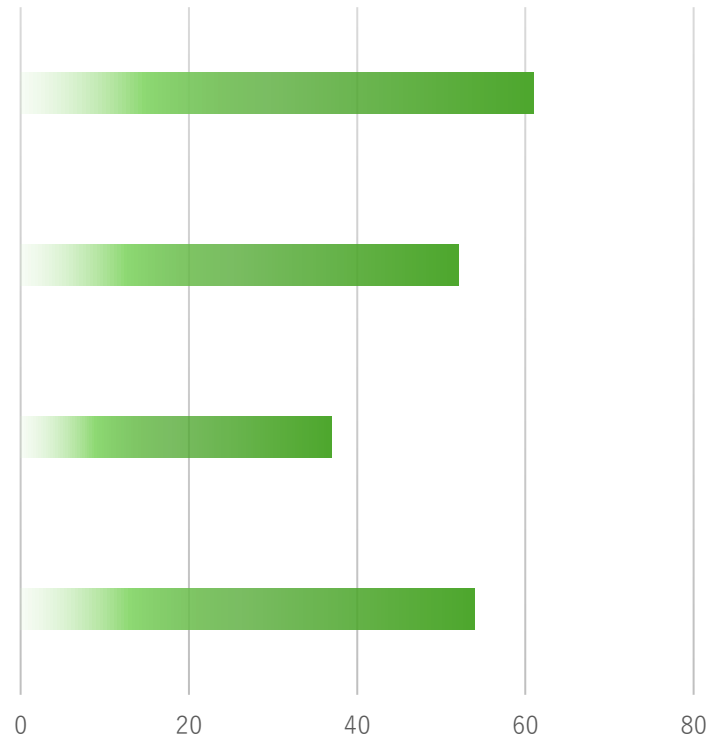
【お客様の声集計及び検証】
お客様の収集数 ; 204件

苦情 61件

意見・要望・質問 52件

お褒め等 37件

その他 54件



お客様の声は収集・分析し、社内で共有し
苦情の低減に努め品質向上・お客様満足度の向上に
向けた改善に努めています。
2024年度は8件の改善案、施策の実施を
行うことができました。

社内の研修実施数

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めます。

【社内研修】

社内コンプライアンス研修 12回 ・社内商品知識研修 3回 ・お客様の声検証結果研修 2回

【保険会社研修】

・保険会社商品試験 1回 ・クラークセミナー勉強会 3回 ・募集人理解度研修 1回

【その他専門知識研修】

・ISMS,ISO27001スキルアップ研修 1回 ・生成AI研修 1回

保険会社の認定基準等(AIG損害保険)

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。

・AMA Grand Master
・Model Agency

全国36代理店 大阪府内6代理店
2012年より13年連続