

---

## 2023年 KPI 報告書

お客様本位の業務運営方針に関する取り組みについて

(報告期間 2022年12月～2023年11月末)

～Process Result Future をお客様と共に～

株式会社 保険ポイント



## KPI 取組状況 【方針 2】 顧客の最善の利益の追求について

品質の高度化、お客様の期待を超えるサービス提供を追求し続けた結果、お客様満足度の指標として、弊社では今期は以下の挙績となりました。

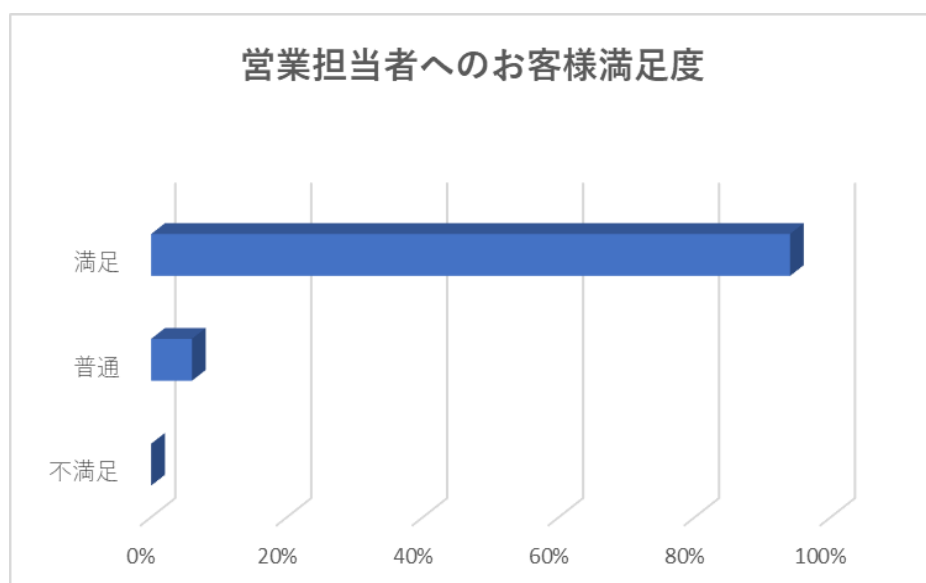
2022年12月勘定～2023年11月勘定 2023年12月06日現在 【保険料挙績】

単位 円

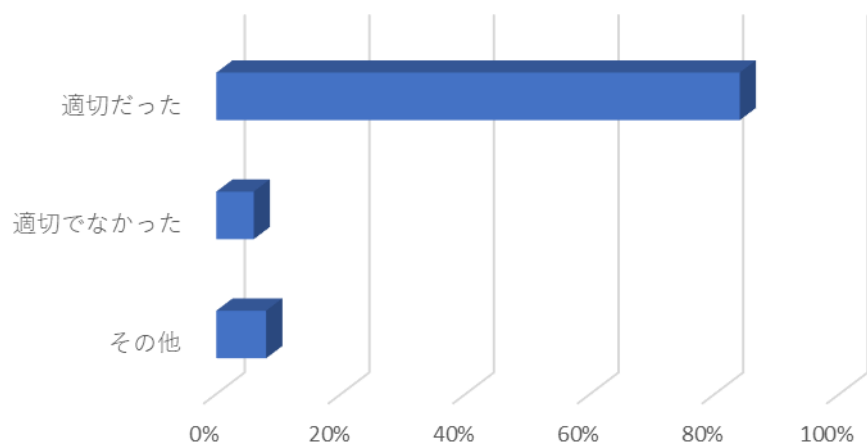
種 目	当期実績	当期予算	対予算	前年同期	対前年
傷害	92,574,792	95,971,000	96.5%	95,503,830	96.9%
自動車	35,109,430	33,076,000	106.1%	32,520,080	108.0%
個人火災	3,084,460	2,037,000	151.4%	2,102,550	146.7%
コマーシャル(企業火災 & 新種)	78,462,597	81,462,000	96.3%	80,895,688	97.0%
その他	62,900	102,000	61.7%	120,980	52.0%
合 計	209,294,179	212,648,000	98.4%	211,143,128	99.1%

## 【お客様アンケート結果集計、ご意見まとめ】

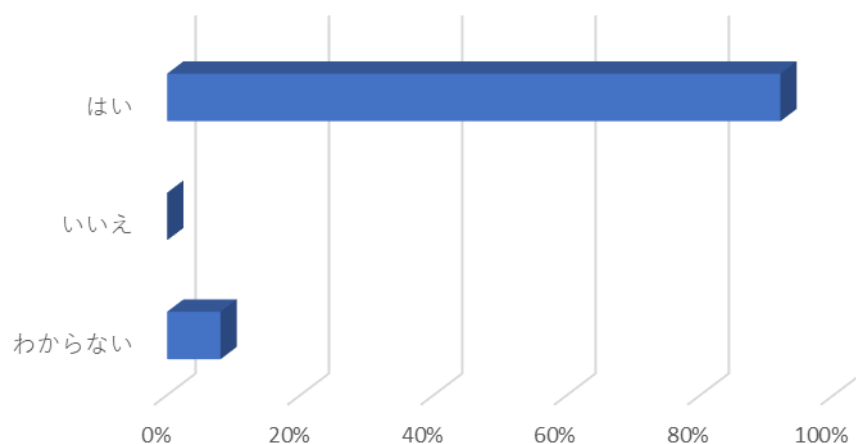
- ◆ 2023年11月に今期のお客様満足度に関するアンケートを実施しました。



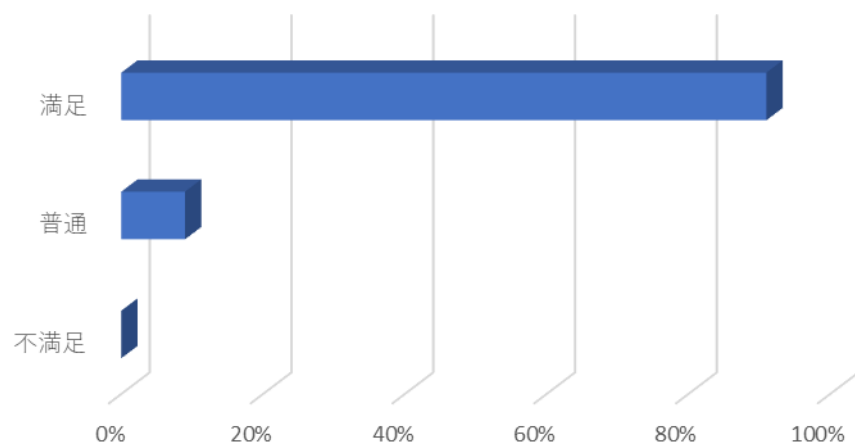
### 満期案内、ご提案、ご契約の時期について



### お客様のご意向にあった提案でしたか？



### 重要事項説明のわかりやすさ



---

また、年一回行っているお客様満足度アンケート、口コミ募集によるお客様の声を業務に反映させるべく社員一丸となって取り組んで参りました。たくさんのお客様のお声を、一部ではありますが掲載させていただきます。

### 【弊社サービスで良かった点、助かった点をお聞かせください】

- ◆ 対応が早くて良い！
- ◆ こちらの融通がきくようにサービスを合わせていただける点が他社にはないサービスだと思います。  
また担当者さんが変わらないのもありがたい点で、信頼が深まる点だと思います。
- ◆ 労災よりも簡単で、すぐに対応していただけるし、分からない事は教えていただけるので良いです。
- ◆ 入院、通院時等、不安な中、素早く対応していただき感謝しています。
- ◆ いつもこちらの意図をよく組んだ提案をしていただくので信頼して任せています。

### 【その他ご意見、フリーコメント】

- ◆ いつもお世話になりありがとうございます！感謝しています。
- ◆ 業界のルールはわからないので意見と言うほどではありませんが、クライアントが保険以外で悩まれている時、解決する方法として紹介制度等があると、より顧客満足度があがると思います。御社のご紹介であれば信頼できますので、そういったクライアント同士を結び付けるサービスが可能であれば、市場が広がり喜ぶ方も多いと思います。
- ◆ まだ保険を利用したことはないのですが、加入手続き等に関してはいつもわかりやすいご説明をしていただけて、安心して加入させていただいております。
- ◆ 他社と比較をしてないので、加入している保険の保険料や保障が妥当なのかよくわからない。
- ◆ 仕事に伴うリスクへの不安が消えて安心して仕事ができていると感じます。

お声を寄せてくださった皆様に改めて深く感謝申し上げますと共に、今後ともお客様への有益な情報提供のために、営業、クラーク共に積極的に保険会社研修会等へ参加し、情報の社内共有をすることで継続率を高める努力をまいります。

## 【株式会社保険ポイント職員 資格取得状況について】

- 損保一般試験（基礎、自動車、火災、傷害） 全員取得
- 生命保険募集人資格 全員取得
- 生命保険専門資格 2名取得
- 損害保険トータルプランナー資格 3名取得
- その他
  - 2級ファイナンシャルプランナー技能士資格 3名取得

### KPI 取組状況 【方針 3】 利益相反の適切な管理

利益相反が起きぬよう、初面談の際は特に取り扱い保険会社のラインナップを説明し、お客様本位のご提案をいたしました。生命保険に関しても研修会により商品知識の研鑽を行い、推奨商品の見直しの実施を定期的に行いました。

損害保険についてもお客様の利益を第一に考え商品選定を行い、高い件数継続率を達成しました。


### KPI 取組状況 【方針 4】 重要な情報のわかりやすい提供

生命保険分野では、月一回の保険会社を含めた会議、研修会参加により商品知識を深め、募集用帳票を使いお客様にわかりやすい情報提供をこころがけました。

損害保険分野においても、月例の損害保険会社も含めた業務連絡会情報交換会などの会議、研修参加により商品知識を高め、パンフレットや事例集、見積書を用いてお客様にリスクを認知していただけるようなわかりやすい説明を実施しました。

また、毎月一回お客様に送っているニュースレターの中でも、保険に関する一般的な情報提供や保険周辺の法改正に関わる解説などを、わかりやすくかみ砕いた表現で行いました。

一番愛される代理店を目指して



**株式会社 保険ポイント**  
Insurance Agency Hoken Point

2023年11月 第40号 (毎月1回発行)

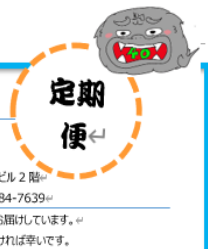
発行：株式会社 保険ポイント 監修：片桐 謙太

〒460-0011 名古屋市中区大須 1-35-18 一光大須ビル 2 階

TEL(052)-684-7638 FAX(052)-684-7639

日々の営業活動の中で信頼を頂いた方々にお届けしています。

お忙しい毎日の「一息」としてお読みいただけます。



**今月の注目「池袋ウエストゲートパーク」**

東京の池袋を舞台に、主人公コウジ(長瀬智也)の活躍が中心で事件が次々おこります。20 年以上前に放送されたドラマですがまったく色褪せません。時折のお笑い要素や豪華キャストが出演している点も見所です。



池袋ウエストゲートパーク

**『失火責任法』のおさらい**

失火責任法とは、軽過失による失火については民法709 条(不法行為責任の一般原則)を適用せず、損害賠償責任を負わず、重過失がある場合のみ損害賠償責任を負うこととした法律です。わかりやすく説明すると、

- 軽過失**による失火は賠償先への損害賠償を負わないというわけです。
- 重過失**による失火は賠償先への損害賠償を負うというわけです。
- 軽過失**とは、例えば、
- ◆寝ている間に発生した火災
- ◆掃除機を使用中に台所を離れたことで発生した火災
- ◆石鹸スプレーをつけたまま、湯の湯まり具合を確認せず口を離したことで発生した火災
- ◆石鹸スプレーの瓶を置いていたカゴのに入った容器が倒れてしまったことで発生した火災
- ◆危険な状況下でたき火を行ったことで発生した火災
- ◆電気コタヒを点火したまま就寝したことで発生した火災

など、重過失が認められている事例です。

火災が発生させた場合だけでなく、もらひ火等の被害にも発生してはなりません。最新データにおいても火災原因のトップは放火です。本格的な冬を迎える前に補償内容の見直しをお勧めします！

**「法人会」のメリットとは**

『法人会』は、税のオピニオンリーダーとして企業の発展を支援し、地域の振興に寄与し国と社会の繁栄に貢献する経営者の団体です。

あらためてメリットをご紹介します！

法人会は、税のオピニオンリーダーとして企業の発展を支援し、地域の振興に寄与し国と社会の繁栄に貢献する経営者の団体です。

あらためてメリットをご紹介します！

法人会は、税のオピニオンリーダーとして企業の発展を支援し、地域の振興に寄与し国と社会の繁栄に貢献する経営者の団体です。

あらためてメリットをご紹介します！

**会社案内が新しくなりました！**

保険ポイントの【会社案内】が新しくなりました！コンビニサイズのA4の1/3 サイズで見てもスッキリとスマートとおしゃれになりました★

【新しい会社案内の取扱い】という方は、お申しかけくださいませ。お近くに、お越しの際は、お気軽にお立ち寄りいただけると幸いです！(佐竹)



ケン太様ご挨拶

さくら

みやまちゃん

**「役員個人の責任が問われるリスク」とは**

会社法 423 条「役員等の対会社責任」  
「取締役、会計参与、監査役、執行役員又は会計監査人は、その任務を怠ったときは、株式会社に対し、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。」  
会社法 429 条「役員等の対第三者責任」  
「役員等がその職務を行うに際して他人又は第三者に重大な過失があったときは、当該役員等は、これによって第三者に生じた損害を賠償する責任を負う。」  
報道などでは企業の不祥事で役員個人が訴えられるケースが目立っていますが、経営者の責任は経営判断にすぎたものではありません。従業員による不正な取引や情報漏洩事故などの不祥事の管理責任を問われる。株主から株主代表訴訟を提起される。取引先から役員個人が訴えられる。セクハラ/パワハラ/性差別/性被害等々。労災訴訟や雇用トラブル等で会社が訴えられた場合は会社で加入している保険で補償されますが、役員個人がその地位に基づいて行った行為(不作為を含みます)に起因してなされた損害賠償請求は会社の保険では補償されませんので注意が必要です。

キネス記録を書り替えた104歳

アメリカ在住の女性ドロシー・ホフナーさんは10月1日、104歳でスカイダイビングを成功させたとしてギネス記録の獲得最長記録を刷新することになりました。ドロシーさんが初めてスカイダイビング挑戦したのは100歳のときで、それからスカイダイビングが大好きになり一生懸命に練習していたそうです。世界記録を樹立した1週間前、ドロシーさんは名簿で載るようにならなりました。「年齢は年齢を気にするまいと決まっていたというドロシーさんの言葉がさぞかし印象的です。」

生きていくうちにやりたいことをリスト化すること「バウンスリスト」を手に取り、よか、やらないことと大きなことから小さなことまで順番に実行していくリスト化するというシンプルルールで、「やるべきこと」をこなしていくことで、人生をより充実したものにすることができ、人生を見つまた切り替えられるかもしれません。(香島)


**今月のチラシ** お客様アンケートのお願い

日頃より、弊社 株式会社保険ポイントをご愛顧いただき誠にありがとうございます。ご契約者様に今後より良いサービスを提供するため、弊社サービスの満足度調査を行わせて頂きます。ご契約のQRコードを読み込んで頂き、お客様満足度アンケートにぜひご協力ください。簡単に意見、弊社へのメール、ご感想、ご要望など、楽便にご意見頂けます。アンケートの結果の一部は、HP上に掲載させていただきます。※匿名で掲載させていただきます。

**今月の「社長メシ」**

みなさまからご興味深いお話を教えて頂いたお話を紹介しています。

**「高砂軒」**  
名古屋市中村区太閤通 4 丁目 3 8  
とろろの銀とっけりコウのあるスーパが隣からで、とても美味しい玉子とらーめんでした。




**「私は自分のパイを求めてだけあって人間を救いに来たりはしない」** 菊 幸ム、ジナ  
女性が生き辛い韓国社会の中で、結婚制度にも家長制度にも馴染めなかった筆者が、自分のキャリアを再構築していく物語。知性と情熱と野望を携え思い込みの強さを誇り、今更な勢いで進んできたパイを奪取し、女性をエンパワーメントできる社会は、きっと誰もが望むはずではないか。深刻なミソジニーが蔓延る現代社会の暗黒、痛快な切り口でぶっ叩いてくれる一冊です。(若木)

※弊社ホームページについて <https://hokenpoint.jp/>

各業種に特化したコラムを作成しております QR コードからご覧ください

- お客様の声にご掲載を依頼頂きました企業様、お力になりました。
- 引続きお客様の声にご掲載させていただきます企業様、心よりお待ちしております。
- ホームページから事故報告 FAX 連絡のPDF 印刷用紙もダウンロード可能です。
- こちらのニュースレターが不要の方は、お手数ですが、弊社まで一報ください。



**KPI 取組状況 【方針 5】 お客様にふさわしいサービスの提供**

お客様のニーズを把握し適切な商品提供を実施するために当社独自の意向把握シートを活用しお客様に十分に理解いただけるよう努めた結果、今期の業績につながりました。

募集プロセス確認シート						
面談日時 年 月 日 : ~ :	訪問理由 <input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 変更・訂正等 <input type="checkbox"/> 解約・失効 <input type="checkbox"/> その他	証券番号				
契約者名 種	権限明示 <input type="checkbox"/> 会社販売方針と共に説明が完了 <input type="checkbox"/> ツール使用					
面談相手 <input type="checkbox"/> ご契約者 <input type="checkbox"/> 会社 <input type="checkbox"/> ご契約者	情報提供 <input type="checkbox"/> 重要事項説明書でスクリプト通り説明 <input type="checkbox"/> お客様説明省略希望					
面談場所 <input type="checkbox"/> ご契約者宅 <input type="checkbox"/> 会社 <input type="checkbox"/> その他	意向確認 <input type="checkbox"/> 各項目お客様にご確認いただき、お客様の心が完了					
契約方法 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> Web	口振依頼書 <input type="checkbox"/> 必要なし <input type="checkbox"/> 添付 <input type="checkbox"/> 不添付(理由: )					
保険種目	当初の主な補償内容に関する意向把握	確認日	保険種目	ご同意いただいた補償の意向(当初意向と相違した項目)	契約日	
自動車保険	① 運転者の年齢条件 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ② 車両保険種類 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ③ 運転者限定 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ④ ゴールド免許証現物確認 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要	/	自動車保険	① 運転者の年齢条件 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ② 車両保険種類 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ③ 運転者限定 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ④ ゴールド免許証現物確認 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要		
火災保険	① 保険の対象 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ② 地震確認 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ③ 保険の対象の所在地、構造、延べ床面積、建築年月日 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ④ 建物内の職作業 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要		火災保険	① 保険の対象 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ② 地震確認 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ③ 保険の対象の所在地、構造、延べ床面積、建築年月日 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要 ④ 建物内の職作業 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 不要		
賠償保険	① 業務遂行中 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ② PL <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ③ 物損害 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ④ 受託物 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		賠償保険	① 業務遂行中 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ② PL <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ③ 物損害 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ④ 受託物 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		
傷害保険	① 死亡、後遺障害 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ② 入院 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ③ 通院 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ④ 休業 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		傷害保険	① 死亡、後遺障害 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ② 入院 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ③ 通院 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ④ 休業 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		
医療保険	① すべての病気 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ② 三大疾病 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ③ 先進医療 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ④ がんのみ <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		医療保険	① すべての病気 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ② 三大疾病 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ③ 先進医療 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ④ がんのみ <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		
その他	① 雇用リスク <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		その他	① 雇用リスク <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		
死亡	① 経営者の死亡リスク <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ② 従業員の死亡リスク <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		死亡	① 経営者の死亡リスク <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 ② 従業員の死亡リスク <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		
介護	① 介護への補償 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		介護	① 介護への補償 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		
資産形成	① 老後生活資金の準備/退職金準備 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		資産形成	① 老後生活資金の準備/退職金準備 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		
収入保障	① 働けなくなった時の補償 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		収入保障	① 働けなくなった時の補償 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要		
加入証明書 <input type="checkbox"/> 業務災害 <input type="checkbox"/> 賠償 <input type="checkbox"/> スマプロハイパー <input type="checkbox"/> スマプロスターズ <input type="checkbox"/> その他			【提案保険会社】 <input type="checkbox"/> 推奨方針通り <input type="checkbox"/> お客様意向で選別 【損害保険】 <input type="checkbox"/> AIG損害保険(株) <input type="checkbox"/> 三井住友海上火災保険(株) 【生命保険】 <input type="checkbox"/> シفالタ生命保険(株) <input type="checkbox"/> 大同生命保険(株) <input type="checkbox"/> FWD生命保険(株) <input type="checkbox"/> 日本生命保 険相互会社 <input type="checkbox"/> アフラック生命保険(株)			
T-PEC <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 標準 枚			【情報提供の記録】 保険会社名 商品名 ご提案理由			
送り先 <input type="checkbox"/> 代表者宛 <input type="checkbox"/> それ以外			上記面談シートの内容が、当方の意向と合致していることを確認しました。 年 月 日 ご署名			

2022年12月勘定 ~2023年11月勘定 2023年12月06日現在 【保険料実績】

単位 円

種 目	当期実績	当期予算	対予算	前年同期	対前年
傷害	92,574,792	95,971,000	96.5%	95,503,830	96.9%
自動車	35,109,430	33,076,000	106.1%	32,520,080	108.0%
個人火災	3,084,460	2,037,000	151.4%	2,102,550	146.7%
コマーシャル(企業火災&新種)	78,462,597	81,462,000	96.3%	80,895,688	97.0%
その他	62,900	102,000	61.7%	120,980	52.0%
合 計	209,294,179	212,648,000	98.4%	211,143,128	99.1%

生命保険の取り扱いでは、資産性のある保険のご提案をする場合、資産運用の御経験、為替リスク、元本割れリスクの説明などを丁寧に行いました。

損保、生保共に、お客様の理解度を確認しながら商品をおすすめし、特に若年層、高齢層、また障がいをお持ちのお客様には、数度にわたる意思確認、親族、保護者の同席を求めるなど、必要に応じてより丁寧な対応をしました。

## KPI 取組状況 【方針6】従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

コンサルタントについては新商品、新特約、コンプライアンス研修に加え、税や株式についての勉強会に積極的に参加するよう働きかけました。

また、コンサルタントだけでなくクラークも毎月1回行われる損害保険会社主催の勉強会への参加、集合型研修での他代理店との情報交換会、クラークコラボレーションにて、コンサルタントとクラークが密なコミュニケーションを図り、お客様へのさらなるニーズ喚起に取り組みました。

株式会社 保険ポイント 2023年研修受講管理簿				
番号	実施日※1	主催※2	研修名・研修テーマ	
1	2023年1月6日	自主	研修・勉強会	ロープレ研修
2	2023年1月13日	自主	研修・勉強会	クラークロープレ研修
3	2023年1月18日	保険会社	研修・勉強会	クラークWEBステーション
4	2023年1月20日	保険会社	業務連絡会	保険ポイントミーティング
5	2023年2月10日	保険会社	研修・勉強会	損害サービス勉強会
6	2023年2月15日	保険会社	研修・勉強会	クラークWEBステーション
7	2023年2月22日	保険会社	業務連絡会	保険ポイントミーティング
8	2023年3月15日	保険会社	研修・勉強会	クラークWEBステーション
9	2023年3月24日	保険会社	業務連絡会	保険ポイントミーティング
10	2023年4月19日	保険会社	研修・勉強会	クラークWEBステーション
11	2023年4月19日	保険会社	研修・勉強会	クラークコミュニケーションパーク
12	2023年4月19日	保険会社	研修・勉強会	相続税ジブセミナー
13	2023年4月24日	自主	研修・勉強会	防災訓練
14	2023年5月17日	保険会社	研修・勉強会	クラークWEBステーション
15	2023年5月23日	保険会社	業務連絡会	保険ポイントミーティング
16	2023年6月16日	保険会社	業務連絡会	保険ポイントミーティング
17	2023年6月16日	保険会社	研修・勉強会	名古屋プロ代理店会情報提供会
18	2023年7月19日	保険会社	研修・勉強会	クラークWEBステーション
19	2023年7月25日	保険会社	業務連絡会	保険ポイントミーティング
20	2023年8月25日	保険会社	業務連絡会	保険ポイントミーティング
21	2023年9月7日	保険会社	研修・勉強会	AIGクラークコラボレーション
22	2023年9月15日	保険会社	業務連絡会	保険ポイントミーティング
23	2023年9月22日	保険会社	研修・勉強会	クラークWEBステーション
24	2023年10月18日	保険会社	業務連絡会	保険ポイントミーティング
25	2023年10月18日	保険会社	研修・勉強会	クラークWEBステーション
26	2023年10月20日	保険会社	業務連絡会	AIG名古屋代理店会定例役員会議
27	2023年11月7日	保険会社	研修・勉強会	クラークフェス
28	2023年11月15日	保険会社	研修・勉強会	クラークWEBステーション
29	2023年11月17日	保険会社	業務連絡会	保険ポイントミーティング

今後も引き続き、社内点検を継続的に実施し、次年度も各指標のさらなる向上に努めます。



---

※ 〈金融庁のFD原則のうち、対象外となるもの〉

原則4、原則5（注2）、原則6（注2）（注3）につきましては、当社の取引形態上、対象外となります。