



「お客さま本位の業務運営方針」に基づく
取組み状況について ～成果指標・KPI～

2019年～2020年 実績報告

2020年9月1日

株式会社アイクスユニオン

はじめに

株式会社アイクスユニオン（東京都立川市 代表取締役 井上巖、以下「当社」）は、「お客さま本位の業務運営方針」の策定にあわせて、当方針の取組・定着度合いを定量的に評価する成果指標・K P I（Key Performance Indicator）を以下のとおり設定し、公表すると同時に定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透に努めてまいります。

【2019年～2020年 成果指標・K P I】

1. 保有顧客数／損害保険<2020年3月31日現在>
2. 損害保険／新規契約状況<2020年1月1日～8月31日>
3. 生命保険／新規契約状況<2020年1月1日～8月31日>
4. 損害保険／保有契約状況<2020年3月31日現在>
5. 生命保険／保有契約状況<2020年3月31日現在>
6. 損害保険／更改契約状況<2020年1月1日～8月31日>
7. 生命保険／継続契約状況<2020年3月31日現在>
8. 保険募集人への教育研修状況<2020年1月1日～8月31日>
9. 内部点検・モニタリング実施状況<2020年1月1日～8月31日>

1. 保有顧客数／損害保険<2020年3月31日現在>

当社では保有顧客数は、経営理念に則り「お客さまに安心を提供する」姿勢で誠実にお客さまに向き合い、新規、継続のお客さま問わず、当社ならびに保険募集人を親しみある良き相談相手であり最良のパートナーとしてお選びいただいた指標の一つの証であると考えます。

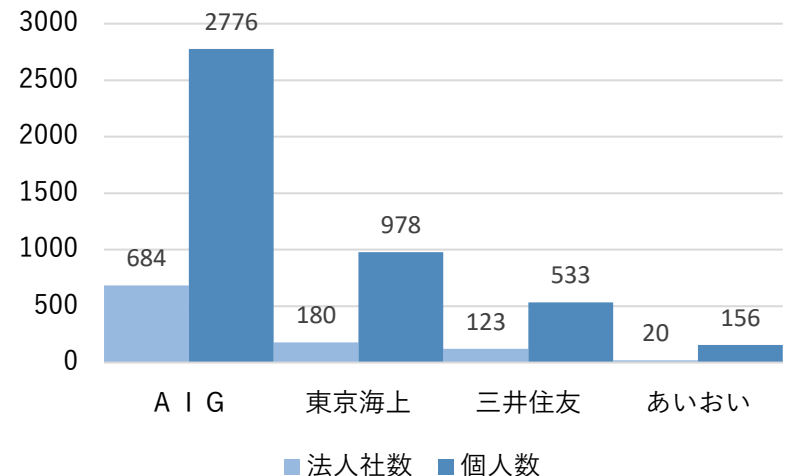
〔保有顧客数／損害保険〕

保険会社	法人社数	個人数
A I G 損害保険	6 8 4 社	2, 7 7 6 名
東京海上日動火災保険	1 8 0 社	9 7 8 名
三井住友海上火災保険	1 2 3 社	5 3 3 名
あいおいニッセイ同和損害保険	2 0 社	1 5 6 名

■保険会社名の「株式会社」は省略（以下、KPI項目においても同じ）

■保険会社は順不同

保有顧客数<損害保険>



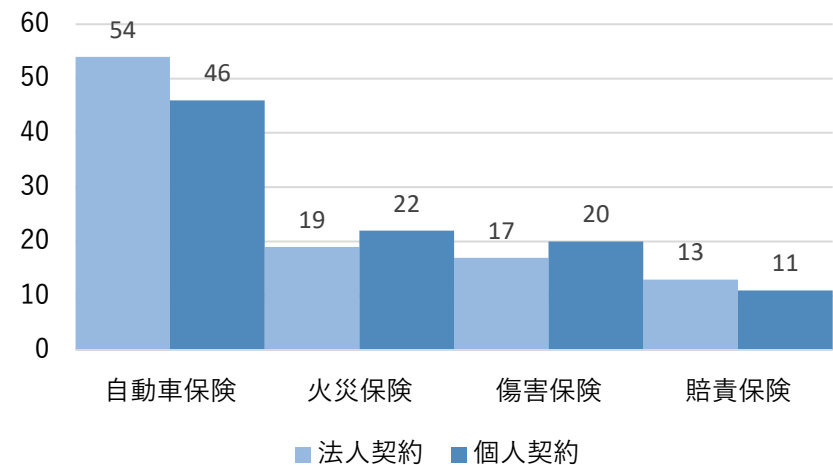
2. 損害保険／新規契約状況 <2020年1月1日～8月31日>

当社では損害保険の新規契約件数は、お客さまにとって常に最善の利益が図れるよう保険募集人がお客さまの寄り添い人として、リスクの備えに必要なかつ無駄のない最適な保険商品のご提案と募集品質に一定の評価をいただき、お客さまがご納得された保険商品にご加入いただいた指標の一つの証であると考えます。

〔損害保険／新規契約〕

商品ライン	法人契約	個人契約
自動車保険	54件	46件
火災保険	19件	22件
傷害保険	17件	20件
賠償保険	13件	11件

損害保険／新規契約状況



3. 生命保険／新規契約状況 <2020年1月1日～8月31日>

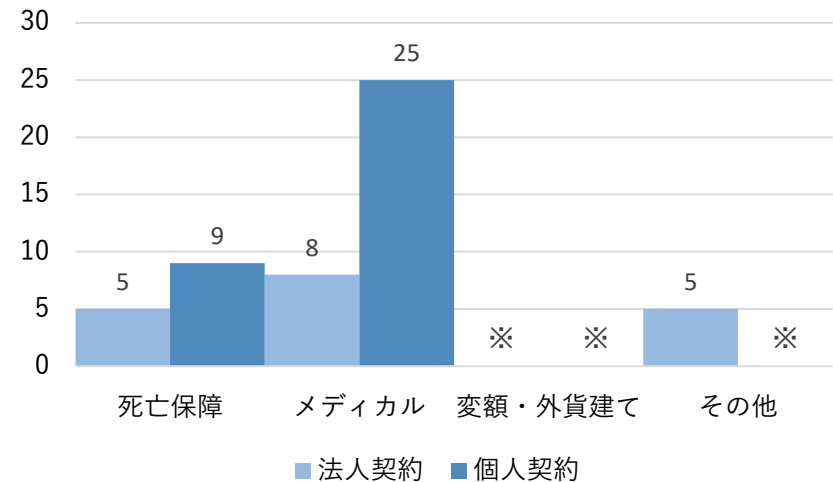
当社では生命保険の新規契約件数は、損害保険の新規契約同様、お客さまにとって常に最善の利益が図れるよう保険募集人がお客さまの寄り添い人として、ライフプラン実現のために無駄のない最適な保険商品のご提案と募集品質に一定の評価をいただき、お客さまがご納得された保険商品にご加入いただいた指標の一つの証であると考えます。

〔生命保険／新規契約〕

商品ライン	法人契約	個人契約
死亡保障	5件	9件
メディカル	8件	25件
変額・外貨建て	※件	※件
その他	18件	※件

■上記「※」は集計期間中において該当がなかったものを表す

生命保険／新規契約状況



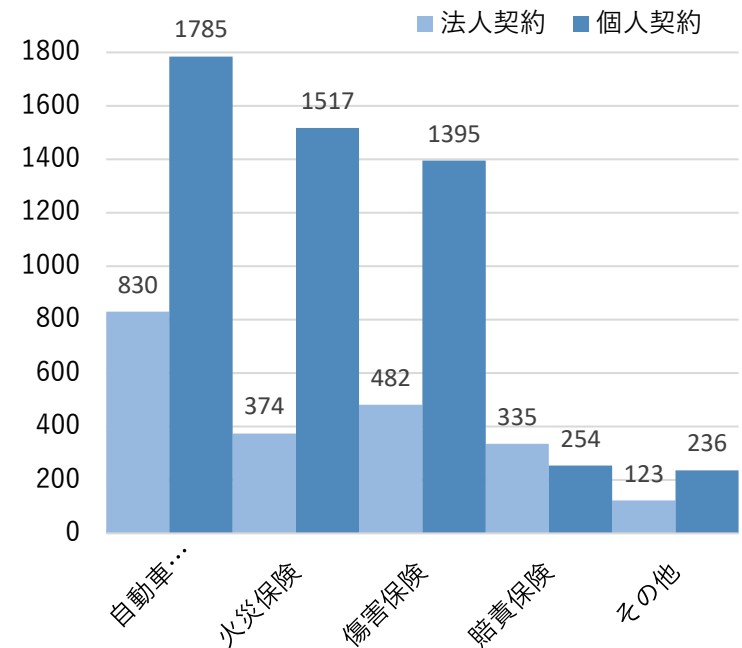
4. 損害保険／保有契約状況 <2020年3月31日現在>

当社では損害保険の保有契約件数は、ご加入いただいた後も長期的な視野に立ち、お客さまのお役に立つ情報の提供のほか環境変化に伴うご契約内容の見直しや、新商品のご案内などお客さまに安心いただける最善のサービスの提供に努め、保険金事故が発生した場合など事故解決に向けた親切かつ丁寧なアドバイスにご満足いただけている指標の一つの証であると考えます。

〔損害保険／保有契約〕

商品ライン	法人契約	個人契約
自動車保険	830件	1,785件
火災保険	374件	1,517件
傷害保険	482件	1,395件
賠償保険	335件	254件
その他	123件	236件

損害保険／保有契約状況



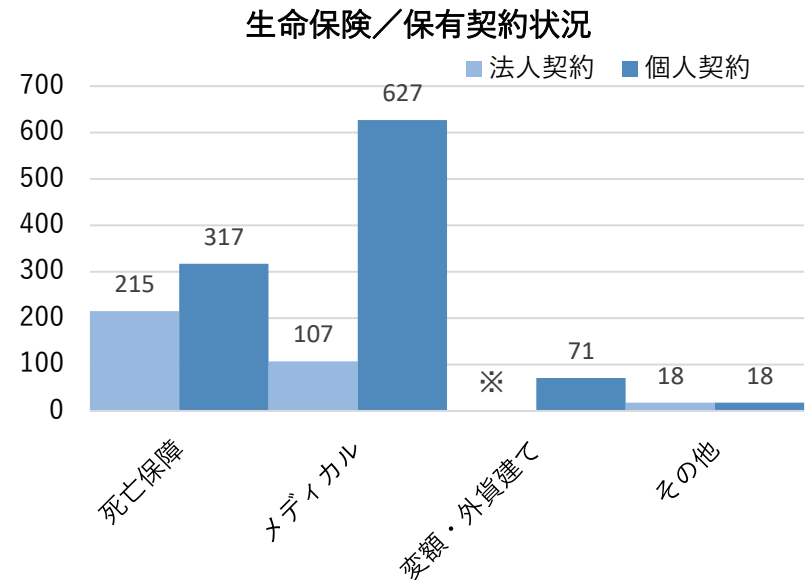
5. 生命保険／保有契約状況 <2020年3月31日現在>

当社では生命保険の保有契約件数は、損害保険のご契約者様同様にご加入いただいた後も長期的な視野に立ち、お客さまのお役に立つ情報の提供のほか環境変化に伴うご契約内容の見直しや、新商品のご案内などお客さまに安心していただける最善のサービスの提供に努め、給付金請求が発生した場合など親切かつ丁寧なアドバイスにご満足いただけている指標の一つの証であると考えます。

〔生命保険／保有契約〕

商品ライン	法人契約	個人契約
死亡保障	215件	317件
メディカル	107件	627件
変額・外貨建て	※件	71件
その他	18件	18件

■上記「※」は集計期間中において該当がなかったものを表す



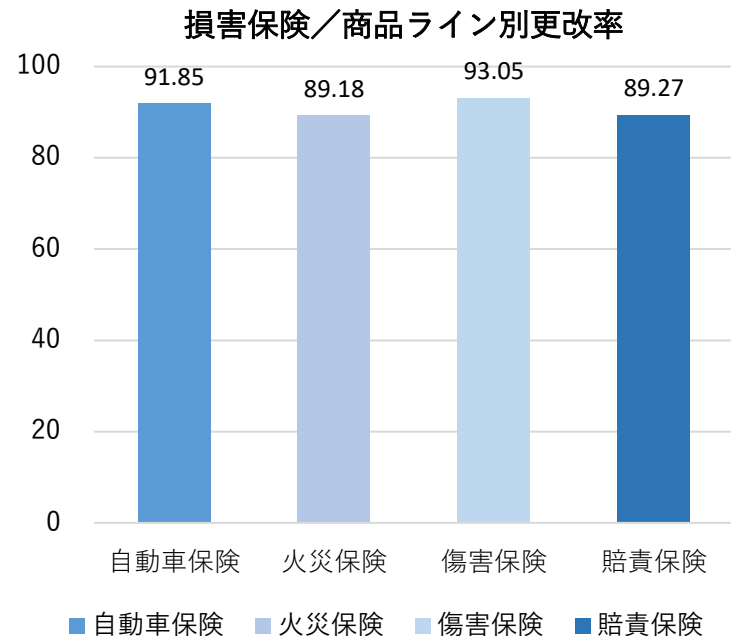
6. 損害保険／更改契約状況 <2020年1月1日～8月31日>

当社では損害保険の更改率は、単に前年同条件の補償内容による提案ではなく、更改手続時におけるお客さまのご意向に沿った提案および適切な情報提供ならびにご契約内容に対するご理解と丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えます。

〔損害保険／更改率〕

取扱保険会社平均更改率	91.05%
商品ライン	更改率
自動車保険	91.85%
火災保険	89.18%
傷害保険	93.05%
賠償保険	89.27%

■平均更改率は各商品ライン毎における更改率を合算した
 平均値ではなく、すべての商品ラインの満期契約数に対する
 更改契約手続済数によって算出



7. 生命保険／継続契約状況 <2020年3月31日現在>

当社では生命保険の継続率は、お客さまのご意向に沿った一生涯にわたるライフプランの実現のための提案および適切な情報提供ならびにご契約内容に対するご理解と丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えます。

〔生命保険／継続率〕（継続率の基準は各社で定めるところによる）

保険会社	継続率
大同生命保険	24ヶ月継続率 100.00%
東京海上日動あんしん生命保険	1QA24ヶ月継続率 97.20%
三井住友海上あいおい生命保険	1QA24ヶ月継続率 98.30%
メットライフ生命保険	MOF25ヶ月継続率 82.18%
エヌエヌ生命保険	1QA24ヶ月継続率 94.03%
FWD富士生命保険	1QA24ヶ月継続率 100.00%

- 大同生命保険の「24ヶ月継続率」は、2018年4月1日～2020年3月31日成立日の契約を100とし、2020年4月1日時点で契約が継続されている割合を表しています。
- 東京海上日動あんしん生命保険、三井住友海上あいおい生命保険、エヌエヌ生命保険、FWD富士生命保険の「1QA24ヶ月継続率」は、集計対象期間に成立した契約で現在有効なものの割合を表しています。
- メットライフ生命保険の「MOF継続率25ヶ月」は、集計対象期間を契約日とする契約について一定期間の保険料（保険料払込回数が25回以上継続）の払い込みがされた契約の割合を表しています。

8. 保険募集人への教育研修状況 < 2020年1月1日～2020年8月31日 >

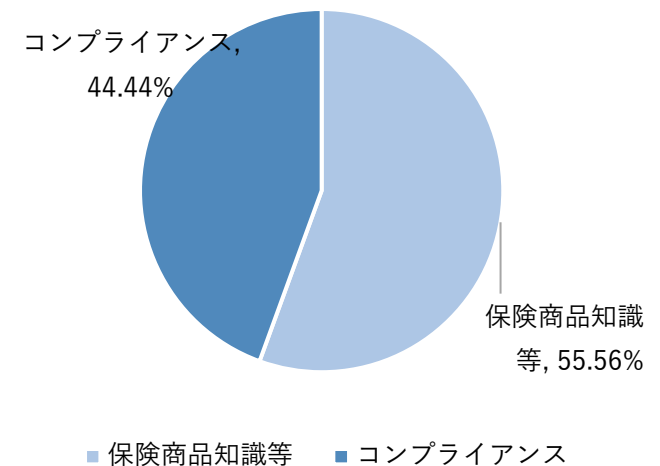
当社では金融事業者として保険募集人がお客さま本位の行動や良質なサービスの提供ができるよう、保険商品やサービスの内容、仕組み等の知識習得のほか信頼サービスの付加価値を身に付けるため、月に1回以上の教育研修の充実を図り、お客さま本位の業務運営が的確に実践できる人材の育成に努めております。

〔社内教育研修状況〕

社内教育研修実状況	18回	
教育・研修区分	実施	全体割合
保険商品知識等 (当社講師・保険会社講師)	10回	55.56%
コンプライアンス (当社講師・保険会社講師)	8回	44.44%

■上記数値結果他、事業年度単位とした2019年度（2019年4月1日～2020年3月31日）においては、「商品研修：18回」、「コンプライアンス研修：12回」の合計30回の教育研修を実施した

教育研修内容割合



9. 内部点検・モニタリング実施状況 <2020年1月1日～8月31日>

当社では定期的に保険募集管理責任者によるコンプライアンス推進体制の維持、継続状況の確認ならびに保険募集人のお客さま本位の適正な募集プロセス、情報管理状況等の確認を含めた自主的な内部点検・モニタリングを実施し研修や全体会議等で課題事項の共有をはかり、健全かつより良いお客さま本位の業務運営の改善に努めております。

〔自主的な内部点検・モニタリング実施状況〕

内部点検・モニタリング実施状況	2回
内部点検種別	実施
損害保険主体の点検・モニタリング	1回
生命保険主体の点検・モニタリング	1回

■内部点検には保険会社の指示による点検を含む

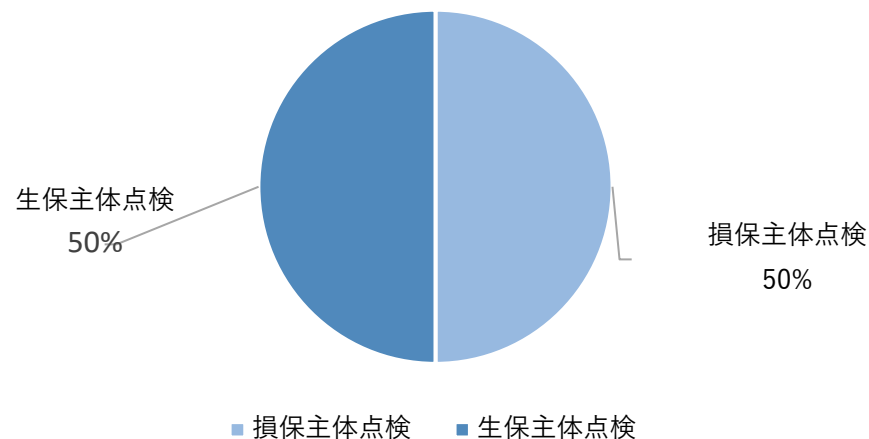
■上記数値結果他、事業年度単位とした2019年度

(2019年4月1日～2020年3月31日)においては、

「損害保険主体の点検：2回」

「生命保険主体の点検：2回」の合計4回の点検を実施した

点検種別割合



【お客さま本位の業務運営方針の取組状況についてのお問合わせ先】

保険代理店 株式会社アイクスユニオン

保険募集管理責任者 千葉明

所在地 東京都立川市富士見町1-34-1天野ビル2階

電話番号 042-529-1350