



「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・K P I～

2023年4月～2024年3月 実績報告

2024年12月20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 取締役社長 田畑一雄、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。

【2023年4月～2024年3月 成果指標・K P I】

1. お客さまの声＜2024年3月31日現在＞
2. 意向把握（面談記録）＜2023年4月～2024年3月＞
3. 募集人への教育研修＜2023年4月～2024年3月＞
4. コンプライアンス研修＜2023年4月～2024年3月＞
5. 内部点検・自主点検＜2023年4月～2024年3月＞
6. 契約者への情報提供＜2023年4月～2024年3月＞
7. 継続率＜2024年3月末現在＞
8. 保有契約者数＜2024年3月末時点＞

1. お客様の声

【原則2、原則4、原則6】

当社では「お客様の声(ご不満、ご意見、お褒めなど)」を、経営理念「お客様に安心を提供する」を実現するための重要な指標として、募集人当たり年間4件以上の提出を努力義務にしております。頂いたお客様の声は、幹部会議や研修会などで共有をしたり、必要に応じて保険会社と連携して、業務改善や社員教育に役立てております。引続き、お客様より貴重な声を頂けるように、常にコミュニケーションを大切にして、業務に邁進して参ります。

お客様の声総数	(件数)
2023年4月～2024年3月	45

■登録者は、役員2名、募集人17名、事務スタッフ4名

お客様の声内訳	(件数)
ご不満	8
ご意見	5
お褒め	29
その他	3

2. 意向把握（面談記録）

【原則2、原則3、原則3(注)、原則4、原則5(注1)】

当社では保険の新規契約、または保険の継続時及び中途時において条件変更を行った契約につきましては、全件、意向把握（面談記録シート）の提出を義務付けております。内容は、その契約手続きまでの経緯を記録し契約者にも都度、ご意向に相違がないか確認しております。尚、高齢者への募集に際しては、「高齢者対応記録簿」を記入し提出を義務付けおります。提出した面談記録は、管理職がチェックを行い保管しております。（生命保険は募集時に提示した資料も保管）

引続き、最適な商品のご提案と、募集品質を確保するために継続して参ります。

〔意向把握件数〕

（契約内訳）

意向把握（面談記録）総数	（件数）
2023年4月～2024年3月	421
内 損害保険	365
内 生命保険	56

（損害保険内容）
新規契約：261件
継続契約：104件

（生命保険内容）
新規契約：56件

3. 募集人への教育研修

【原則5、原則5（注1、3、4、5）、原則6、原則6（注1、4、5）、原則7、原則7（注）】

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2回、募集人全員参加による教育研修と、保険会社が毎月実施する研修会へ分散参加し、その情報を全体会議等で共有しております。

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参ります。

〔教育研修状況〕

募集人への教育	頻度	(件数)
2023年4月～2024年3月総件数		80
当社内研修と会議（全員参加）	月1回	12
AIG保険会社（全員参加）	月1回	12
東京海上日動火災保険（1部参加）	月1回	12
三井住友海上火災保険（1部参加）	月1回	12
損害保険ジャパン	不定期	5
大同生命保険（全員参加）	月1回	12
その他生命保険会社（全員参加、1部参加混在）	不定期	15

■その他生命保険会社の研修（メットライフ3回、FWD生命1回、東京海上あんしん生命9回、NN生命2回）

4. コンプライアンス研修

【原則3、原則3(注)、原則5(注5)、原則6、原則6(注4)】

当社ではお客様本位の適正な募集プロセスを実施するために、弊社コンプライアンス担当者からの研修を月1回、確認テストを不定期に行っております。また各取扱保険会社毎に、定期的な継続研修を受け、募集人のコンプライアンスレベルを最新状態を保ち業務に遂行しております。

〔コンプライアンス研修状況〕

募集人への教育	頻度	(件数)
2022年4月～2023年3月総件数		58
当社内研修と会議（全員参加）	月1回	12
AIG保険会社（全員参加）	月1回	12
東京海上日動火災保険（全員参加）	月1回	12
三井住友海上火災保険（1部参加）	月1回	6
大同生命保険（全員参加）	月1回	12
その他生命保険会社（全員参加、1部参加混在）	不定期	4

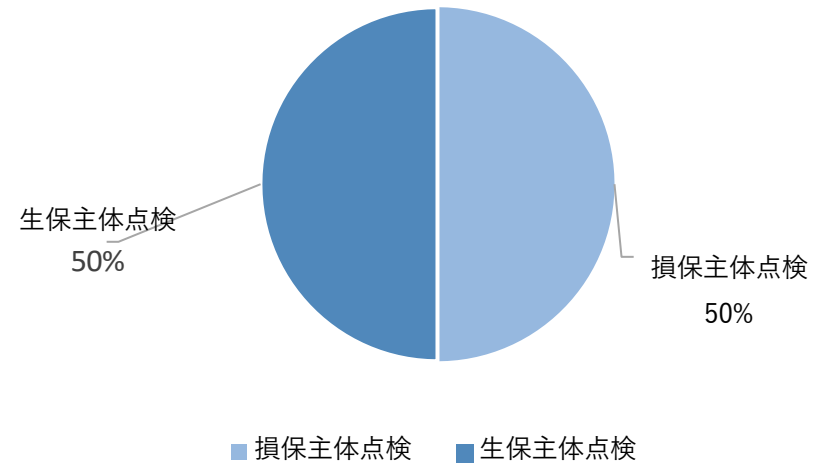
■その他生命保険会社の研修（メットライフ1回、FWD生命1回、東京海上あんしん生命1回、NN生命1回）

5. 内部点検・自主点検

【原則2、原則3、原則5、原則6】

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、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、情報管理等の確認を、自主的な内部点検・モニタリングを実施しております。常に業法改正等を研修や全体会議等で共有をはかり、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参ります。

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2022年度

(2022年4月1日～2023年3月31日)においては、

「損害保険主体の点検：1回」

「生命保険主体の点検：1回」の合計2回の点検を実施した

【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 田畑 一雄

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

6. 契約者への情報提供

【原則 2 (注)、原則 5、原則 5 (注 3、4)、原則 6 (注 5)、原則 7、原則 7 (注)】

当社ではお客様に役立つと思われる情報を定期的に提供致します。情報の内容は、各お客様毎に適していると思われる内容を選別して提供致します。情報提供の方法は、①満期案内に同封して郵送、②メールにて提供、③更改プランに前年同条件以外の複数プランの提示、④面談時にお客様に必要なと思われる情報提供を行います。情報提供ならびに提案は、お客様の信頼と満足に繋がると考え、当社としても日々情報収集を積極的に実施して参ります。

〔情報提供の頻度と内容〕

情報提供	頻度	(件数)
2023年4月～2024年3月総件数		24
満期更改案内と同封	月1回	12
メールによる情報提供	都度	12
更改時における複数プランの提示	都度	
面談時における情報提供	都度	

(具体例)

- ・特定修理業者への注意喚起
- ・証券管理用アプリ
- ・各保険会社の新商品
- ・社会保障制度など

(具体例)

- ・各保険会社主催リスクセミナー
- ・サイバー攻撃関連情報
- ・各種法改正について
- ・事業継続力強化についてなど

■更改時の複数プラン提示や面談時における情報提供は、件数が多く確認が出来ていませんが、原則実施をしておりますので、9 弊社保有顧客数をご参照下さい。

7. 継続率

【原則2(注)】

当社では保険継続率を顧客満足度のKPIとして、定期的に確認しております。損害保険は、毎年継続手続きを行いますので、日頃の情報提供や事故対応等に対する評価と捉えております。生命保険は、募集時にお客様の意向に沿った提案を、十分にご理解頂いている証であると考えております。引続き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るように努力して参ります。

〔損害保険継続率〕

保険会社	継続率
AIG損害保険会社	95.6%
東京海上日動火災保険	92.3%
三井住友海上火災保険	94.3%
損害保険ジャパン	90.2%
あいおいニッセイ同和損保	61.6%

■2024年3月末時点の数値

〔生命保険継続率〕

保険会社	継続率
大同生命保険	96.2%
東京海上あんしん生命保険	98.4%
三井住友海上あいおい生命保険	87.9%
メットライフ生命保険	86.0%
エヌエヌ生命保険	95.2%
FWD生命保険	94.0%

■生命保険継続率は、保険会社毎にIQA12・IQA24・MOF13・MOF25・MOF37等指標が違いますので、詳しくは弊社にお問合せ下さい。

8. ご契約者数

【原則2(注)、原則7】

当社ではご契約顧客数は、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。

〔損害保険ご契約数〕

保有顧客	個人(人)	法人(社)
AIG損害保険会社	2,688	744
東京海上日動火災保険	748	130
三井住友海上火災保険	563	181
損害保険ジャパン	45	5
あいおいニッセイ同和損保	54	14

〔生命保険ご契約数〕

保有顧客	個人(人)	法人(社)
大同生命保険	64	95
東京海上あんしん生命保険	194	46
三井住友海上あいおい生命保険	30	5
メットライフ生命保険	408	52
エヌエヌ生命保険	13	33
FWD生命保険	247	24

■2023年3月末時点の数値

■1個人または1法人で、複数社の保険会社に重なって表示されている場合があります。