

株式会社サンエスコーポレーション

2024年度

お客様本位の業務運営方針に関する取組状況(KPI)報告

*Key Performance Indicator「重要経営指標」

(対象期間: 2024年4月1日 ~ 2025年3月31日)



「2.お客様の最善の利益の追求」(金融庁FD原則2)

方針の通り品質の高度化・お客様の期待を超えるサービス提供を追求し続け、お客様満足度の指標として損保・生保の件数継続率85%以上の目標に対し、目標値を大幅に上回る事ができました。

●件数継続率

<損害保険>

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
95.4%	94.6%	94.8%	92.4%	94.3%	93.6%	94.3%	93.3%	96.3%	92.4%	95.5%	93.7%	94.3%

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
88.1%	85.8%	88.9%	89.6%	88.1%	88.3%	88.3%	87.4%	88.7%	90.7%	87.3%	90.8%

お客様からのアンケート全店分を毎月収集・社内共有することによりお客様のニーズを正確に把握した上で改善に努め、過不足ない補償を提供できる提案力を身に着けることにより、お客様の期待を超えたサービスの提供を常に心掛けて取り組むことができました。

●「お客様アンケート」「お客様の声」集計結果

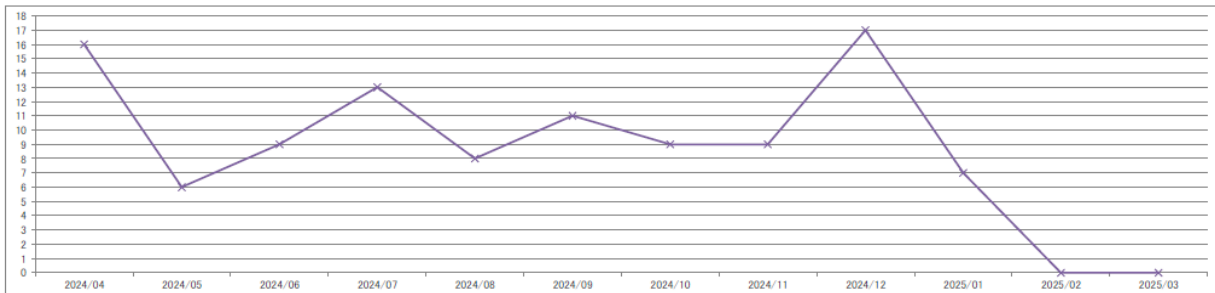
お褒め発生状況分析

保険会社: 全て 受付年月: 2024年4月～2025年3月

2025/3/6 12:12

<損保>

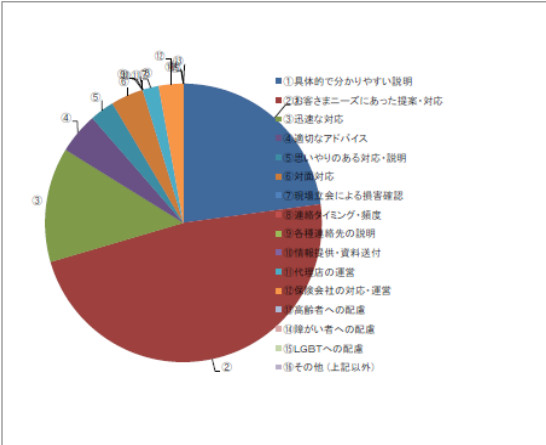
■お褒めの月別件数推移



■<申出内容>発生状況

2024/4～2025/3 累計

申出内容・申出対象	総計	対象(何について)										前年同期件数
		契約手続き(新規)	契約後のフォロー、管理・保全	変更・解約手続き	事故対応	代理店(営業人)変更	災害(台風・地震等)対応	代理店ホームページ	日常対応	その他(上記以外)		
行動内容(何をした/何をしてほしい)												
1. 具体的に分かりやすい説明	24	4	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. お客様のニーズにあった提案・対応	50	4	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. 迅速な対応	14	2	10	0	0	2	0	0	0	0	0	0
4. 適切なアドバイス	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. 思いやりのある対応・説明	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. 対面対応	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. 現場立会による損害確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. 連絡タイミング・頻度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. 各種連絡先の説明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10. 情報提供・資料送付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. 代理店の運営	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. 保険会社の対応・運営	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
13. 高齢者への配慮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14. 障がい者への配慮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15. LGBTへの配慮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16. その他(上記以外)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	105	10	89	0	0	3	1	0	0	0	0	0



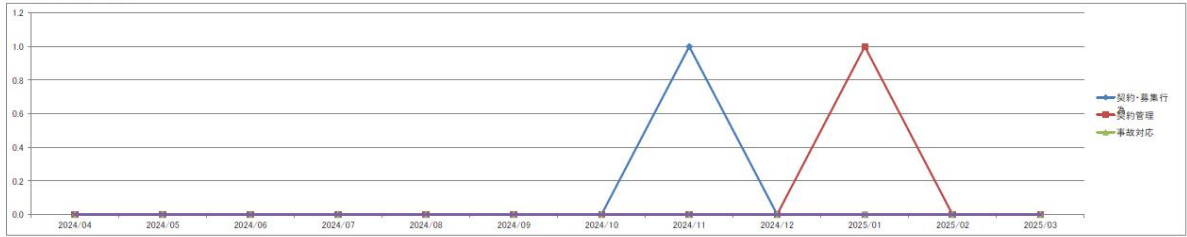
苦情発生状況分析

保険会社: 全て 受付年月: 2024年4月～2025年3月

2025/3/6 12:13

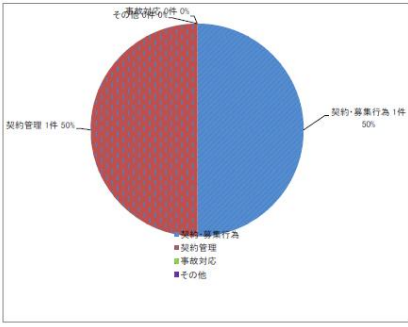
< 損保 >

■ 大区分別の月別件数推移



■ < 申出内容 > 苦情発生状況

苦情申出内容区分		発生件数(累計)				前年同期
大区分	中区分	総計	内、代理店窓口	内、その他窓口	件数	
契約・募集行為	商品内容	0	0	0	0	0
	資金手続	0	0	0	0	0
	募集行為	0	0	0	0	0
	説明不足・誤り	0	0	0	0	0
	引当金額	0	0	0	0	0
	保険料額	0	0	0	0	0
	審査態度	0	0	0	0	0
契約管理	引当金	1	0	1	0	0
	証券未着・誤り	0	0	0	0	0
	払込方法	0	0	0	0	0
	解約	0	0	0	0	0
	契約内容変更	0	0	0	0	0
	満期返戻	0	0	0	0	0
	審査態度	0	0	0	0	0
契約管理	計	1	0	1	0	0
	保険金	0	0	0	0	0
	対応不備・遅延	0	0	0	0	0
	有難意	0	0	0	0	0
	審査態度	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0
事故対応	個人情報保護	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0
その他	計	0	0	0	0	0
	合計	2	0	2	0	0



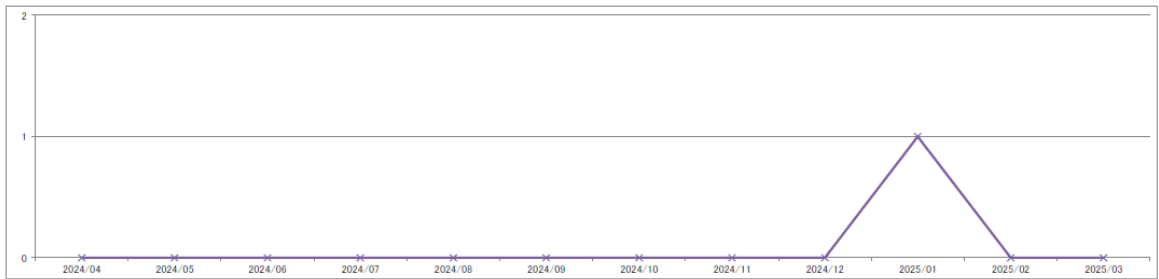
相談／問い合わせ発生状況分析

保険会社: 全て 受付年月: 2024年4月～2025年3月

2025/3/6 12:10

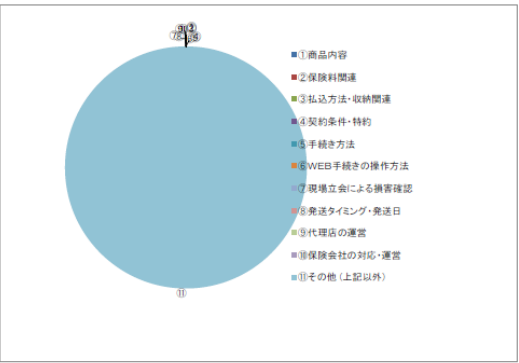
< 損保 >

■ 相談／問い合わせの月別件数推移



■ < 申出内容 > 発生状況

申出内容・申出対象		対象1(何について)										前年同期件数
対象2(何について)		総計	契約手続き(新規)	契約手続き(継続)	変更・解約手続き	契約後のフォロー、管理・保全	事故対応	災害(台風・地震等)対応	代理店(募集人)変更	代理店ホームページ	日常対応	その他(上記以外)
1 商品内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 保険料関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 払込方法・収納関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 契約条件・特約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 手続き方法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 WEB手続きの操作方法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 現場立会による損害確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 発送タイミング・発送日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 代理店の運営	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 保険会社の対応・運営	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 その他(上記以外)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
合計	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0



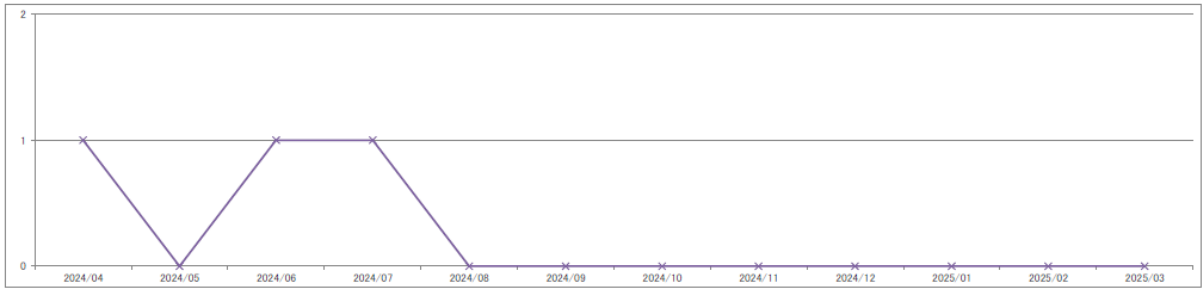
要望発生状況分析

保険会社: 全て 受付年月: 2024年4月～2025年3月

2025/3/6 12:11

< 損保 >

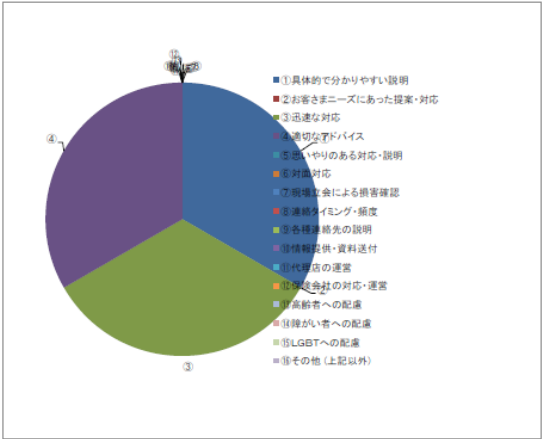
■ 要望の月別件数推移



■ < 申出内容 > 発生状況

2024/4～2025/3 累計

申出内容・申出対象	総計	対象(別について)										前年同期件数
		契約手続き(新規)	契約後のフォロー、変更・解約手続き(継続)	満期対応	事故対応	災害(台風・地震等)対応	代理店(募集人)変更	代理店ホームページ	日常対応	その他(上記以外)		
行動内容(何をした／何をしてほしい)												
1. 具体的で分かりやすい説明	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2. お客さまニーズにあった提案・対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. 迅速な対応	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
4. 適切なアドバイス	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. 思いやりのある対応・説明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. 対面対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. 現場立会による損害確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. 連絡タイミング・頻度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. 各種連絡先の説明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10. 情報提供・資料送付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. 代理店の運営	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. 保険会社の対応・運営	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13. 高齢者への配慮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14. 障がい者への配慮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15. LGBTへの配慮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16. その他(上記以外)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	3	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0



各保険会社お客様アンケート回答結果(2024年4月～2025年3月)

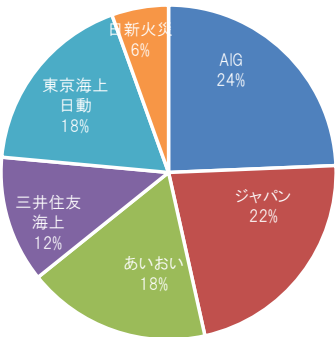
また、損保生保ともにお客様への有益な情報提供のために、保険会社研修会等へ参加し、社内共有を実施する事により件数継続率を高める事が実現できました。

● 保険会社主催研修会への参加

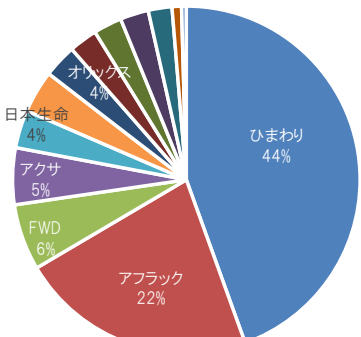
保険会社別

AIG	213回
損保ジャパン	194回
あいおいニッセイ	155回
東京海上日動	158回
三井住友海上	107回
日新火災	48回
セコム	4回

SOMPOひまわり生命	101回
アフラック生命	50回
FWD生命	14回
アクサ生命	12回
日本生命	8回
オリックス生命	9回
NN生命	7回
メットライフ生命	6回
ジブラルタ生命	6回
東京海上あんしん	6回
三井住友あいおい	5回
マニユライフ生命	2回
ソニー生命	1回



- AIG
- あいおい
- 東京海上日動
- ジャパン
- 三井住友海上
- 日新火災



- ひまわり
- FWD
- 日本生命
- NN
- ジブラルタ
- 三井住友あいおい
- ソニー
- アフラック
- アクサ
- オリックス
- メットライフ
- 東京海上あんしん
- マニユライフ

「3.利益相反の適切な管理」（金融庁FD原則3）

生命保険に関しては研修会等により商品知識の研鑽を行い、推奨商品の見直しを実施し下記の通り反映させた結果、高い件数継続率となりました。

●生保推奨商品 見直し内容

実施月	見直し内容			
	見直し目的（動機）	商品	保険会社	商品名
3月	年一回定期見直し	医療保険	三井住友あいおい生命	医療保険Aセレクト
		緩和型医療保険	三井住友あいおい生命	医療保険Aセレクト緩和型
		終身保険 円建	SOMPOひまわり生命	一生のお守り
		終身保険 変額	SOMPOひまわり生命	将来のお守り
		終身保険 一時払い	ジブラルタ生命	積立利率更改型一時払終身保険(23)
		終身保険 一時払い	メットライフ生命	サニーガーデンEX(米ドル建)
		変額有期保険	アクサ生命	ユニット・リンク
		変額有期保険	メットライフ生命	ライフインベスト
		介護保険	三井住友あいおい生命	介護保険Cセレクト
		学資保険	ソニー生命	学資保険

●件数継続率

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
88.1%	85.8%	88.9%	89.6%	88.1%	88.3%	88.3%	87.4%	88.7%	90.7%	87.3%	90.8%

<損害保険> 損害保険に関してもお客様の利益を害する事がない様に商品選定を行い、件数継続率目標を達成しました。

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
95.4%	94.6%	94.8%	92.4%	94.3%	93.6%	94.3%	93.3%	96.3%	92.4%	95.5%	93.7%	94.3%

「4. 重要な情報の分かりやすい提供」(金融庁FD原則5, 6)

生命保険分野では研修会参加により習得した商品知識を社内共有するため、当社生保部主催でリモート研修を以下の通り実施しました。

実施月	タイトル
4月	基礎知識① お金を増やすのに大切なこと 金利・複利
4月	終身保険くらべ 円建て・ドル建て・変額どれにする？
5月	MSAの介護商品を使って子育てが終わったご夫婦や法人へアプローチ
6月	ひまわり生命がん保険提案方法（個人・法人）
7月	マニライフ生命の個人年金保険セールス話法
7月	基礎知識② お金を増やす時の敵はだれ？インフレ、税金
8月	外貨建ての一時払い商品、各社のものを見比べてみよう
9月	外貨の商品はどのようなものがある？ 色々な国の長期金利を見よう 為替が怖いな、という時、どうすればいい？
9月	アクサ生命の医療保険について
10月	外貨建て一時払い保険の提案はどうやる？
10月	NISA、iDeCoの質問があった場合 そこからの保険提案の仕方
11月	変額の商品はどのようなものがある？分散投資について
11月	アクサ、ソニー、ジブラルタ、メットライフの変額について見てみよう
12月	三大疾病や、介護の保障を変額で提案しよう
1月	NISAって？iDeCoって？ 私たちが知っておきたいポイントと、保険商品を提案するには？
2月	保険料免除特約は、NISAに対抗できる
3月	年金2000万問題をどう考える

損害保険分野においては社内会議・研修会等により商品知識を高め、パンフレットや見積書を用いてお客様により分かりやすい様事例を活用した説明を実施しました。

「5. お客様にふさわしいサービスの提供」(金融庁FD原則5, 6)

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頂ける様務めた結果、高い件数継続率に繋がりました。

<損害保険>

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
95.4%	94.6%	94.8%	92.4%	94.3%	93.6%	94.3%	93.3%	96.3%	92.4%	95.5%	93.7%	94.3%

<生命保険> 37ヶ月継続率を採用

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
88.1%	85.8%	88.9%	89.6%	88.1%	88.3%	88.3%	87.4%	88.7%	90.7%	87.3%	90.8%

「6. 従業員に対する適切な教育訓練の実施」（金融庁FD原則7）

年間を通じて下記の通り研修を計画し実施する事によりコンプライアンスに対する意識の向上、保険周辺知識の習得による製品及びサービスの更なる向上に取り組む事ができました。

また、各募集人が年間12回以上の研修参加を目標に取り組み、全対象者が目標を達成し、全体の平均で一人19回の参加実績となりました。

●コンプライアンス研修

実施月	内容	主催	資料/備考
5月・7月	AIGコンピテンシープログラム・強化トレーニング	管理統括本部	全社員・取扱者
7月	体制整備について		保険募集管理体制チェックシート
7月	AIG商品資格研修		全社員・取扱者
8月	三井住友 e-ラーニング		全募集人
9月	全募集人必須コンプライアンス研修		外部講師によるリモート研修
10月	ひまわり生命 e-ラーニング		有資格者
12月	損保ジャパン e-ラーニング		全募集人
2月	個人情報管理について		保険募集管理体制チェックシート （個人情報編）
11月	JISQ15001個人情報保護研修	(株)GROOVE	募集コンプライアンスガイド

●FP（ファイナンシャルプランニング）研修

主催：㈱GROOVE

月	テーマ	平均点（5点満点）
4月	NISA・iDeCoで長期投資をしよう！	4.16
5月	法人決算書の読み方	3.89
6月	相続・贈与の基礎知識	4.20
7月	60歳からの年金にかかる税金と雇用保険給付	4.15
8月	今からでも遅くない！介護に備える「公的・民間保険」	4.06
9月	法人設立のメリット・デメリット～法人の節税～	4.22
10月	40代・50代のファイナンシャルプランニング	4.32
11月	個人でできる節税対策	3.94
12月	知って納得！不動産の基礎知識	4.39
1月	いまこそ知っておきたい 給与明細書の見方	4.27
2月	お金を増やす効果的な方法は？ NISA・ideco・変額保険を比べてみよう	4.34
3月	労働・社会保険制度の改正について	4.45
	総平均	4.20

2024年度 教育訓練実施年間報告

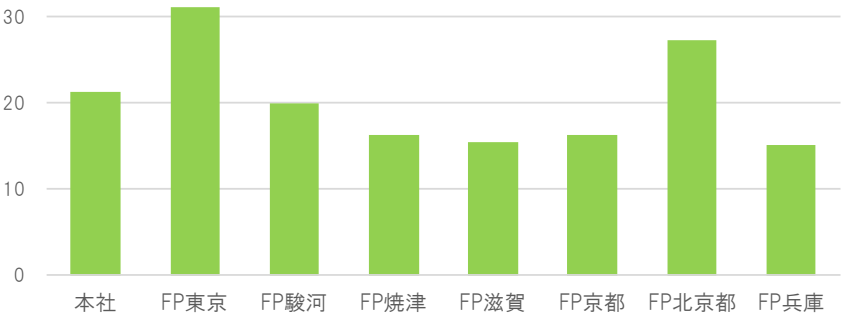
2024/4/1 ~2025/3/31

対象期間 2024/4/1 ~2025/3/31

年間必須受講数 12回 対象 109名 達成者数 109名 達成率 100%

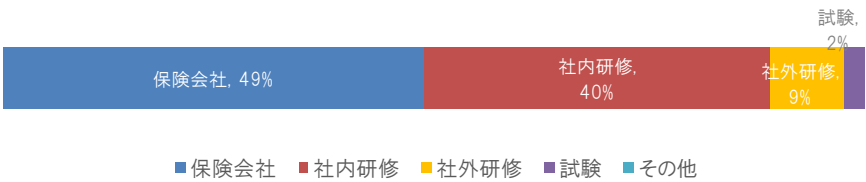
拠点別受講平均

本社	21回
FP東京	31回
FP駿河	20回
FP焼津	16回
FP滋賀	16回
FP京都	16回
FP北京都	27回
FP兵庫	15回
全体	19回



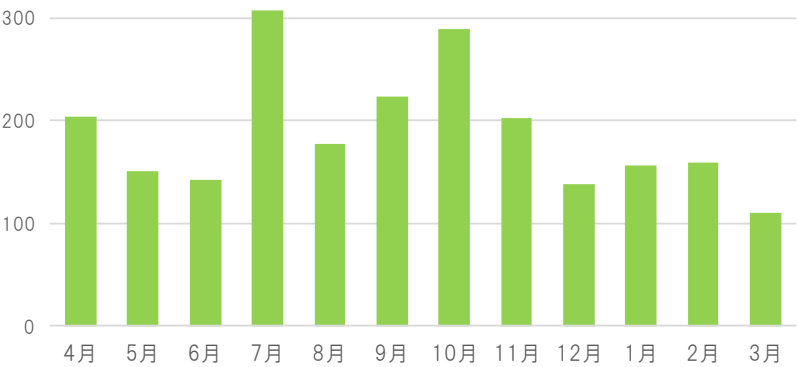
受講内容

保険会社	1,106回
社内研修	909回
社外研修	195回
試験	53回



月別受講数

4月	204回
5月	151回
6月	143回
7月	308回
8月	178回
9月	224回
10月	289回
11月	202回
12月	138回
1月	156回
2月	159回
3月	110回



●【コンプライアンスチェックシート】月例点検

各拠点の事務担当者の代表にて月次のリモートによる「フロント会議」を実施することで【CCS(コンプライアンスチェックシート)】により全拠点のコンプライアンスの動向把握と徹底を図り、コンプライアンス意識の向上を目指し、お客様へのサービス向上への取組を進めています。

2024年度 コンプライアンスチェックシート 拠点 集計 4月～R7.3月																
拠点	点検項目	点検内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
本社	苦情	苦情（クレーム）はないか		1	1	1			1						4	
	顧客管理	始期後の取消・再計上はないか							1						1	
	小計			1	1	1			2						5	
東京	顧客管理	始期後の取消・再計上はないか				1									1	
		二重計上または二重契約はないか	1												1	
	生保	37ヶ月以内の早期失効または早期解約はないか												1	1	
	小計		1			1								1	3	
駿河	勧誘・商品説明等	新規募集時の推奨販売方針・意向把握・対応履歴が添付されているか		1	1										2	
	募集関連行為	募集関連行為に異常はないか			1										1	
	生保	37ヶ月以内の早期失効または早期解約はないか							1					1	2	
	小計			1	2				1					1	5	
志太	満期管理	満期管理チェックは行われているか			1										1	
	顧客管理	始期後の取消・再計上はないか				1									1	
	その他	始期前取消再計上											1		1	
	小計				1	1							1		3	
焼津	苦情	苦情（クレーム）はないか					1		1						2	
	勧誘・商品説明等	新規時、標準的フローに沿った募集ができているか（名乗り・推奨方針・重説・告知・配慮・補償の重複等）				1		1							2	
		継続時、お客さまのニーズやリスクに沿った説明・提案しているか（重説・補償の重複・補償内容・説明・配慮等）				1				1					2	
		継続時、契約者と対面手続きができていない場合、契約者本人以外と契約意思の確認はしていないか									1				1	
	重要事項説明・契約の締結	電話・リモート等の募集ルールが遵守されているか								1					1	
	保険料徴収	口座振替契約等の直接集金はしないか								1			1		2	
	団体扱・団体契約	判定基準日と人数を把握し管理できているか										1			1	
	満期管理	満期落ち契約の「落ち確認書」が提出されない契約はないか						1	1						2	
	顧客管理	未処理の契約変更・解約はないか	1				1	1					1		4	
		対面時と同じように丁寧な契約確認が行われているか								1					1	
	その他	始期後の取消・再計上はないか											1		1	
		・GWID誤りによる自賠責の代理店コード・代理店名誤り・前年新規契約時の携帯番号の誤りによる契約訂正 4月	1													1
免許証色誤り 8月						1									1	
免許証有効期限誤り 10月									1						1	
小計		2			2	3	3	3	6		3	1		23		
滋賀	生保	37ヶ月以内の早期失効または早期解約はないか										1			1	
	その他	申込書紛失					1								1	
	小計					1						1			2	
京都	苦情	苦情（クレーム）はないか						1				1		1	3	
	勧誘・商品説明等	継続時、お客さまのニーズやリスクに沿った説明・提案しているか（重説・補償の重複・補償内容・説明・配慮等）												1	1	
		継続時、契約者と対面手続きができていない場合、契約者本人以外と契約意思の確認はしていないか												1	1	
	重要事項説明・契約の締結	電話・リモート等の募集ルールが遵守されているか												1	1	
	満期管理	満期管理チェックは行われているか										1		1	2	
		契約 1 件ごと満期管理が記録されているか										1		1	2	
		満期落ち契約の「落ち確認書」が提出されない契約はないか									1		1	1	2	
	顧客管理	契約管理・オンラインに入力したか（落ち・他社継続含む）										1		1	2	
		始期後の取消・再計上はないか	1			1									1	3
		二重計上または二重契約はないか											1		1	2
	生保	タブレット使用の場合、正しい手続きが行われているか												1	1	
	精算	フロントを経由しない申込書の提出はないか												1		1
		精算状況に不備はなかったか									1					1
		前月末における未精算残高は一致していたか									1					1
その他	フリート契約手続き誤り 7月				1										1	
	生保 特定関係法人構成員契約の募集 2月												1		1	
	多数あり 3月													1	1	
小計		1			2		1		2		6	2	12	26		
兵庫	苦情	苦情（クレーム）はないか			1						1	1			3	
	重要事項説明・契約の締結	電話・リモート等の募集ルールが遵守されているか							1						1	
	顧客管理	未処理の契約変更・解約はないか							1						1	
		始期後の取消・再計上はないか				1		1				1	1		4	
	宛先不明証券	保険会社から「契約者住所確認依頼」が送られてきた契約について原因の確認とすぐに対処したか					1								1	
	生保	フロントを経由しない申込書の提出はないか									1				1	
	小計				2		1	1	2		2	2	1		11	
北京都	苦情	苦情（クレーム）はないか								1				1	2	
	保険料徴収	口座振替契約等の直接集金はしないか							1						1	
	顧客管理	始期後の取消・再計上はないか				1								1	2	
	顧客管理	未処理の契約変更・解約はないか							1						1	
	小計					1		1	1	1				2	6	
全店	合計		4	2	6	8	5	6	9	9	2	12	5	16	84	

●健康経営優良法人の認定

日本健康会議が進める健康経営優良法人認定制度において、「健康経営優良法人(中小規模法人部門)」に認定されました(4年連続)。今後ともより一層、全社員の健康増進の向上に努めてまいります。



FP 本部 NEWS

サンエス・ファイナンスプラザ生保通信

[illegible]

<金融庁の原則（注）のうち対象外とするもの>

当社は原則５（注２）・原則６（注２）・補充原則１～５とそれぞれの（注）については取引形態上、対象外となっております。