

「お客さま本位の業務運営方針」の成果指標（KPI）

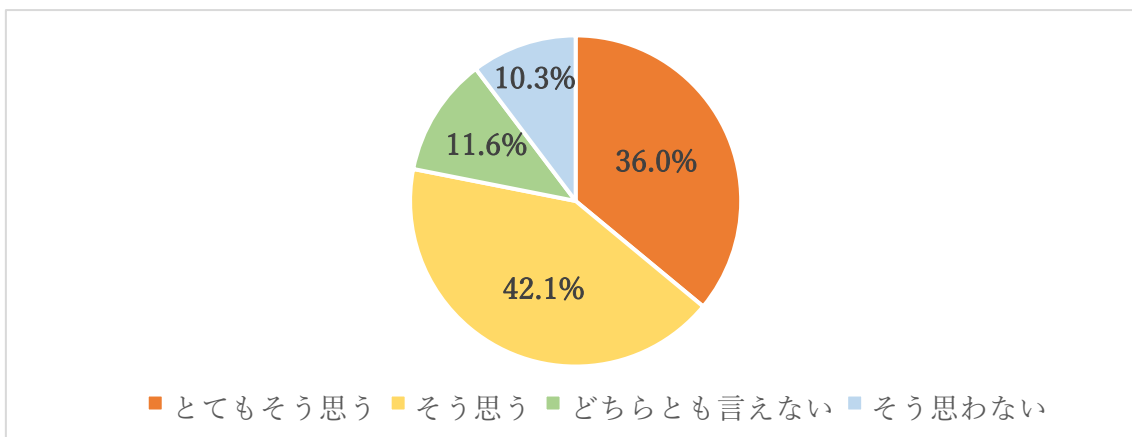
株式会社ソニックジャパンは、お客さま本位の業務運営方針「“寄り添い人”宣言」に基づき、「すべてはお客さまのために」を最優先に取り組むことで、常に安心の提供を行っております。その取り組みの2021年度の成果指標（KPI※）を以下のとおり公表致します。

※key performance indicator の略 企業目標達成度を評価するための業績指標

（1）お客さまに寄り添い、安心の提供

契約時のみならず、契約後もお客さまの“寄り添い人”としてアフターフォローを行い、親切・丁寧・迅速に対応し、お客さまの生涯のパートナーとして、継続的なサービスの提供を行っています。

2021年度に実施した「お客さま満足度アンケート」の質問項目「十分なアフターフォローがありますか」では、以下の評価をいただきました。



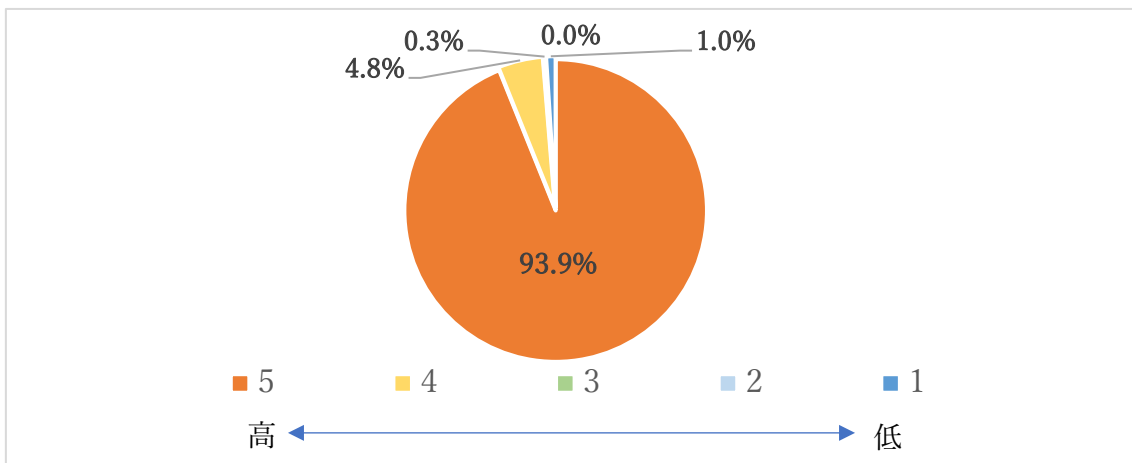
（2）適切な保険募集の管理体制

営業から独立したコンプライアンス室と事業統括本部エリアマネージャーとの連携により、「お客さま意向確認ナビシステム」や「早期消滅契約」「乗換契約」「高齢者募集」「お客様不満足の声」などの報告書をもとにオフサイトおよびオンサイトのモニタリングを行い、顧客の最善の利益を図るべく利益相反を適切に管理しています。その結果、利益相反に該当するケースは見られませんでした。

(3) 商品サービスのわかりやすい説明

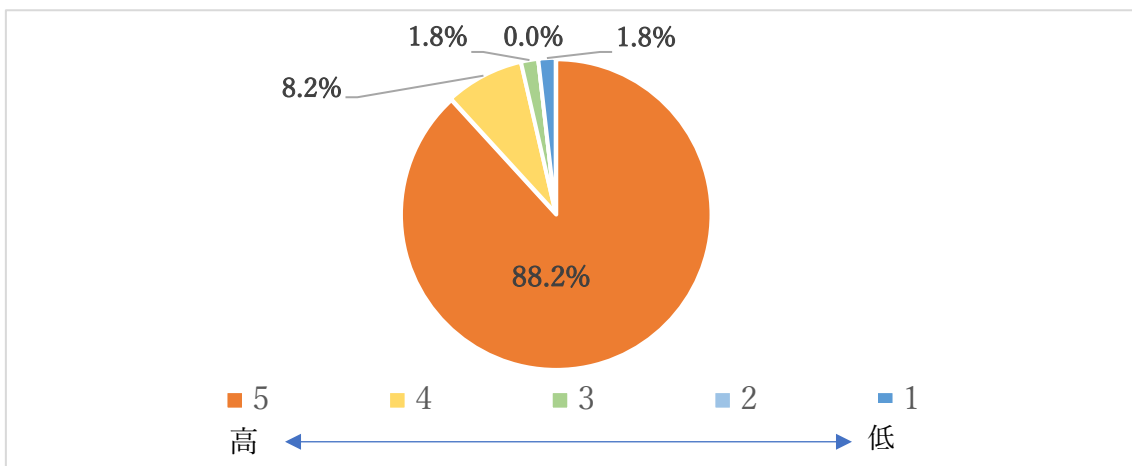
保険商品のご提案を行うにあたり、公的保険制度や生命保険・損害保険の基本的な仕組みなど、必要な情報を提供すると共に、難しい専門用語を使わず、平易な言葉でお客様が理解できるよう努めています。

その結果、2022年から実施している「新契約時お客様満足度アンケート」の質問項目「全体を通し、担当者の説明は分かりやすかったですか」では、5段階評価でご回答いただき（以降の円グラフも同様）、以下の評価をいただきました。



また、リスク性商品（外貨建て保険、変額保険など）については、お客様の投資経験・知識・資産状況などの特性を踏まえ、商品内容のみならず、その商品の想定される顧客属性の情報提供や、リスクとリターンなどの重要事項について適切に説明すると共に、お客様が負担する手数料や諸費用についても分かりやすく説明しています。

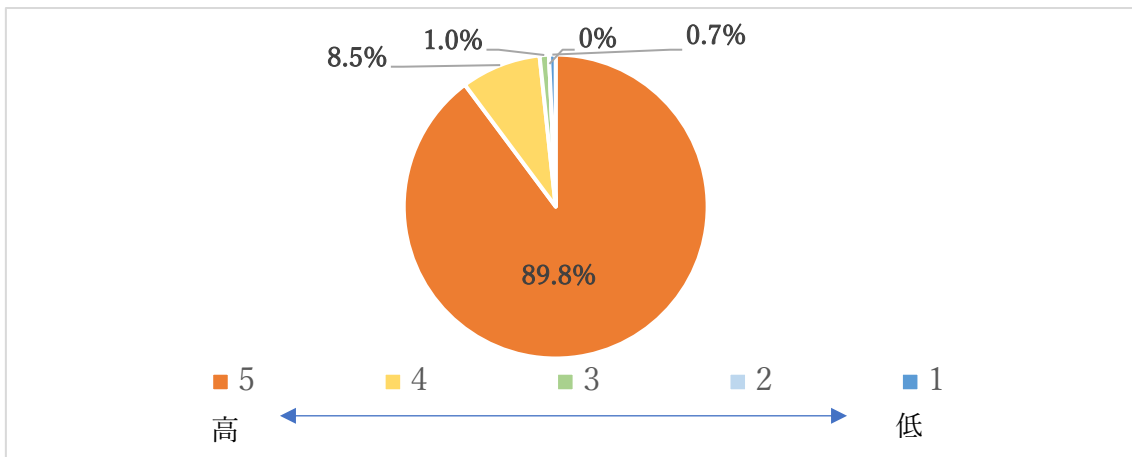
「新契約時お客様満足度アンケート」の質問項目「リスクとリターン等の重要な説明について、分かりやすかったですか？」では、以下の評価をいただきました。



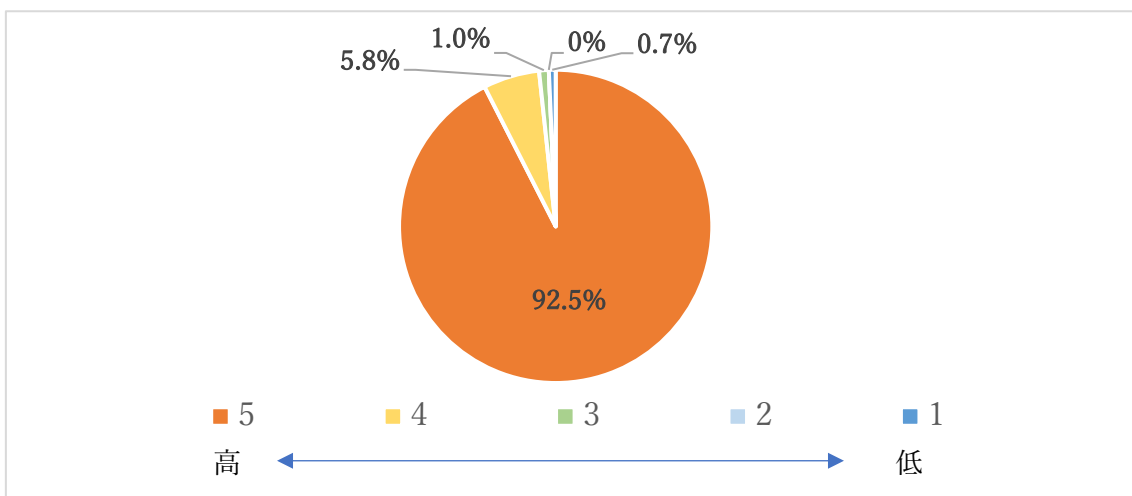
(4) お客様の意向に沿った最適な商品の提供

お客様の意向はさまざまです。そのさまざまな意向に沿うためには、担当エージェントがお客様の潜在的・顕在的なニーズに寄り添い、全ての取扱商品の中から最適な商品の提供を行っています。その為に、エージェントのコンサルティング能力と知識を高めることが必須であると考え、社外講師による研修会を積極的に開催するのみならず、社内では「ソニックジャパンアカデミー」の開催、「ライフプランニング研究会」「動画配信による事例研究」等の勉強会・研修会で動機づけや相互研鑽を図っています。また、お客様のライフプランに応じた必要保障額の考え方を表したサポートツール「Lets life plan」や「LiPSS」等も導入し、エージェントの業務を支援しています。

その結果、「新契約時お客様満足度アンケート」の質問項目「**今回のご提案は、ご希望通りの保障内容・保険商品でしたか？**」では、以下の評価をいただきました。



また、「新契約時お客様満足度アンケート」の質問項目「**今回のご提案内容に満足されましたか？**」では、以下の評価をいただきました。



(5) お客様にふさわしいサービスの提供

ご高齢のお客様が保険商品に加入される際には、お客様の特性を考慮し、誤認を招かないように細心の配慮をもって対応しています。

ソニックジャパンでは、ご高齢のお客様への保険募集に際して、以下のルールを定めています。

- i) 親族の同席
- ii) 複数回訪問による複数回の説明

さらに、申込時のお客様のご理解と募集の適切性を確認するために、ご契約後には自社独自のフォローコールも実施しております。

(6) お客様の声を活かすための業務運営

お客様からの不満足の表明については、甚大なものから軽微なものまで幅広く報告する体制を整え、毎月社内で共有し業務改善・サービス向上につなげています。

また、毎年定期的に「お客様満足度アンケート」を実施し、いただいた貴重なご意見を業務運営に反映させています。その一つとして、2022年からは、特にご高齢のお客様へのアフターフォローを優先事項として捉え、全社で本格的に取り組みを始めました。

(7) お客様本位の業務運営の定着に向けて

高い職業倫理観を常に持ち、全社員が企業理念を共有し、お客様本位の業務運営を実現する企業文化を築きあげていきます。そのためには、企業内のガバナンスが必要不可欠と考え、以下を実施しています。

- i) 毎月の取締役会の実施
- ii) 毎月のエリアマネージャー会議の実施
- iii) 拠点長会議の実施
- iv) 週2回、拠点長による拠点ミーティングの実施
- v) エージェントは活動予定実績報告書（週報）にて各自の活動を報告
- vi) 各拠点のコンプライアンスに係る取組状況は所定の書式で毎月本社に報告
- vii) 毎月全社員対象のコンプライアンス研修の実施
- viii) 毎年課題を決め、「コンプライアンス重点項目」として取組み、全社で業務品質向上を図る

以上の「お客さま本位の業務運営方針（１）～（７）」を実施することにより、お客さまからは高い評価をいただいております。その評価は、以下の「生命保険契約の継続率」と「損害保険契約の更改率」の高さに表れています。

【生命保険契約の継続率】

2022年4月1日時点での継続率

2021年度お預かり契約	98.89%	・・・①
2020年度お預かり契約	95.15%	・・・②
2019年度お預かり契約	90.81%	・・・③

■継続率の算定方法

- ①お預かりしている契約のうち2021年4月1日契約日～2022年3月31日成立日の契約件数を100とし、2022年4月1日時点で契約が継続されている件数の割合
- ②お預かりしている契約のうち2020年4月1日契約日～2021年3月31日成立日の契約件数を100とし、2022年4月1日時点で契約が継続されている件数の割合
- ③お預かりしている契約のうち2019年4月1日契約日～2020年3月31日成立日の契約件数を100とし、2022年4月1日時点で契約が継続されている件数の割合

【損害保険契約（自動車保険契約）の更改率】

95.53%

■更改率算定の対象期間

2021年4月～2022年3月満期更改分

当更改率には、長期契約が大半を占める保険会社は除いています。

前年と同じ保険会社で更改（継続）いただきました更改率です。

私たちソニックジャパンはこれからも、お客さまの生涯に寄り添う“寄り添い人”として「すべてはお客さまのために」を最優先に取り組むことで、常に安心の提供を行ってまいります。