

**「お客さま本位の業務運営に関する方針」の取組状況に係る指標（KPI）の公表について**

グローバルアイディアル株式会社は、2017年2月に「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定・公表し、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいりました。

また2021年8月に上記「方針」の改訂を行い、2022年6月には「お客さま本位の業務運営に関する方針」に係る取組状況を測る指標（KPI）について内容・公表時期等の見直しを行いました。

今般、過去1年間（2023年3月～2024年2月）における当社の取組状況をまとめましたので、ここに公表いたします。

取組状況を測る指標（KPI）については、今後も定期的に公表するとともに、必要に応じ見直しを図り、継続的な「お客さま本位の業務運営の向上」を目指します。

また、「お客さま本位の業務運営に関する方針」および取組状況については、社員への一層の浸透を図り、業務品質の向上・保険募集品質の向上に努めてまいります。

以下、当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針」の各項目に対応する「取組状況に係る指標（KPI）」を掲載します。

**2. お客さまの最善の利益の追求****【基本方針】**

お客さまの最善の利益を図るべく、高度な専門性と職業倫理を保持し、業務を遂行します。

**<具体的な取り組み>**

■関連する各種法規制やガイドラインを遵守し、お客さまに資する行動ができるような従業員教育に努めます。

**★研修実施回数について**

保険業務を適切に実施するうえで必要となる各種コンプライアンス研修と、当社取扱の各保険会社の商品研修を網羅的に行うことが、「高度な専門性と職業倫理の保持・業務の遂行」に繋がると考えます。

業界で実施が義務付けられている「継続教育研修」に加え、当社独自の取組として、社内コンプライアンス研修テスト「グローバルどうじょう」を毎月実施しています。

また、週1回の全社TVミーティングにて当社独自の各種研修を行っているほか、保険会社様によるコンプライアンス研修・保険商品研修を下記のとおり実施しました。（2023年3月～2024年2月）

社内コンプライアンス研修	12回
保険会社コンプライアンス研修	8回
全社員向け保険商品研修	48回

さらに上記全体研修に加え、各オフィスにおいても、各保険会社担当者様による商品研修が適宜実施されていることを本社にて把握し確認しています。

### ★従業員の保有資格（FP）について

お客さまのご期待に応える、高度な専門性と職業倫理の保持・向上を測る指標と考えます。前年に比べ、資格保有者数・保有割合ともに改善しました。引き続き、専門性の高い人材の育成に努めてまいります。

【各 FP 資格】 \*2024 年 2 月 28 日現在（事務職員を除く）

FP 資格	保有人数	社内割合
CFP・AFP	43 名 (+1 名)	17.62% (0.20P↑)
1 級・2 級ファイナンシャルプランニング技能士	91 名 (+9 名)	37.29% (3.27P↑)
TLC	136 名 (+5 名)	55.73% (1.38P↑)

\*CFP・AFP：日本ファイナンシャル・プランナーズ協会認定 FP

\*1 級・2 級ファイナンシャルプランニング技能士：厚生労働省認定 FP

\*TLC：生命保険協会認定 FP

### 3. 利益相反の適切な管理

#### 【基本方針】

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引の防止に努めます。

<具体的な取り組み>

■保険会社の募集手数料の多寡やキャンペーンの有無などを優先することなく、お客さまのご意向に沿った保険募集を遵守します。

### ★意向把握・比較推奨記録のチェックについて（生命保険）

当社募集人が募集した保険契約につきましては、各オフィスにて拠点長等が一次チェックを行った後、本社担当者にて再度全件チェックを行っています。

下記は、本社にて行った再チェックにおいて、何らかの指摘・指導を行った件数です。

※意向把握・比較推奨記録が必要なケースにおける本社指摘内容の内訳（2023 年 3 月～2024 年 2 月）

指摘種類	修正・指導のレベル	件数	項目別割合
指摘無し	記載内容に不備がないもの。	8,221	85.62%
指摘有り	軽微な指摘で修正の必要がないもの。	435	4.53%
要再提出	記載内容に不備があり修正を指示し再提出したもの。	928	9.67%
要指導	提案方法や記載内容に指導の必要があり、直接募集人やマネージャーに指導したもの。	17	0.18%
	(合計)	9,601	100.00%

「要指導」に該当した場合、指導により提案方法などの改善が行われたことを確認しています。

前年に比べ、「要再提出」指示の割合が 1.49P 減り、「要指導」指示の割合も 0.24P 減少しました。PDCA を回し続けることで、当社の比較推奨販売方針が社内で定着してきたことの表れと考えます。

### ★取扱生命保険会社の販売件数シェア（新規販売件数ベース）

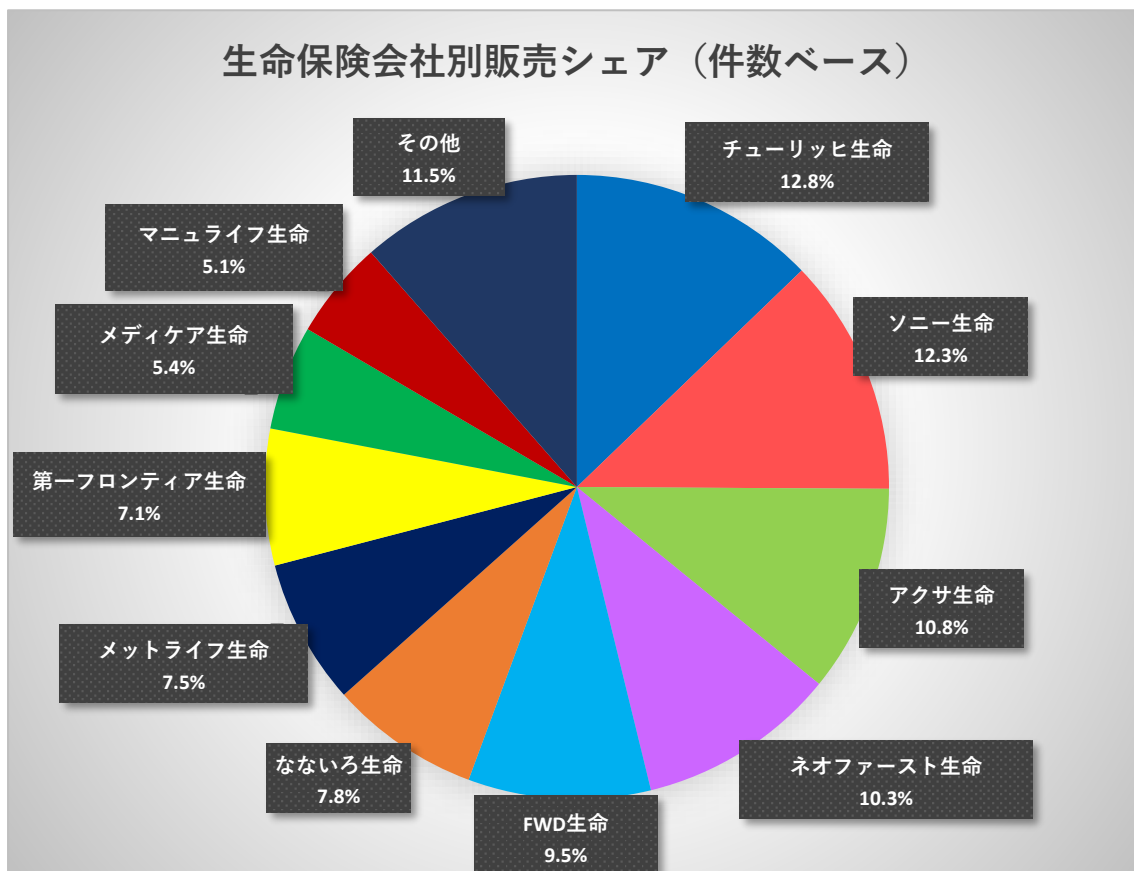
対象期間：2023 年 3 月～2024 年 2 月

保険販売が特定の保険会社に偏っているか否かを表す指標と考えます。

当社では 2024 年 2 月時点で生命保険会社 27 社（新規契約取扱が可能な会社は 26 社）の商品を取扱っております。うち当該期間に 26 社全ての保険会社の商品について新規契約を取扱いました。

当社での全販売件数に占める各保険会社の販売商品件数の具体的な内訳は以下の通りです。

（販売件数上位 10 社の保険会社のみ保険会社名を記載、それ以外は「その他」に分類）



保険会社の販売件数シェアについての考察：

前年と比べると、販売件数全体に占める上位 5 社のシェアは 59.6%→55.6%と低下した一方、上位 10 社のシェアは 86.4%→88.5%と上昇しました。件数上位の保険会社の順位も大きく変動しました。

当社では、募集人がお客さまのご意向を把握したうえで当社ルールに基づいた比較推奨販売を行っております。最終的な申込保険会社につきましては、お客さまによる商品選択の結果となりますが、おおむね各保険種類における各社保険商品の商品優位性が反映されているものと思われまます。募集手数料の多寡やキャンペーンの有無による偏りは見られませんでした。

#### 4. お客さまへの適切な情報提供

##### 【基本方針】

保険商品・サービスなどに関する重要な情報について、適切かつ十分な情報提供を行います。

<具体的な取り組み>

■保険商品の内容・ご契約に際しての重要な事項について、重要事項説明書（「契約概要」、「注意喚起情報」）などを用い、適切かつ十分にご説明に努めます。

■特定保険契約については、お客さまのご負担となる費用（保険契約関係費・資産運用関係費）や市場変動リスク（為替・株式・債券等）に関して、より丁寧な説明に努めます。

#### ★「お申込前のご確認事項」の取付数

当社では、当社所定の「お申込前のご確認事項」という書類を用いて、お客さまへの適切な情報提供・重要事項説明などが行われたかどうかの実施確認を行っています。適切な説明などを行ったことをお客さまにご確認いただくため、当該書類についてお客さまにご署名のうえご提出いただいています。

お申込み前のご確認事項	
当社ルールにて書類取付が必要なケース	8,461件
ご署名およびご提出が確認できたケース	8,461件
実施割合	100.00%

※2023年3月～2024年2月の生命保険契約におけるデータ

また、特定保険契約の販売においては、費用やリスクについて、より丁寧な説明・対応を実施したことの証跡を当社所定の「意向把握シート」に記録することとしています。

#### 5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

##### 【基本方針】

お客さまのニーズを的確に把握し、お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスをご提案します。

<具体的な取り組み>

■お客さまの資産状況・取引経験・知識・取引目的・ニーズを把握し、お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスのご提案に努めます。

■高齢のお客さま・特定保険契約に加入のお客さまについては、ご要望に応じてより配慮したフォローアップに努めます。

#### ★販売商品構成（生命保険）について

お客さまの様々なご意向に沿った提案が、適切に実践されたことを測る指標と考えます。

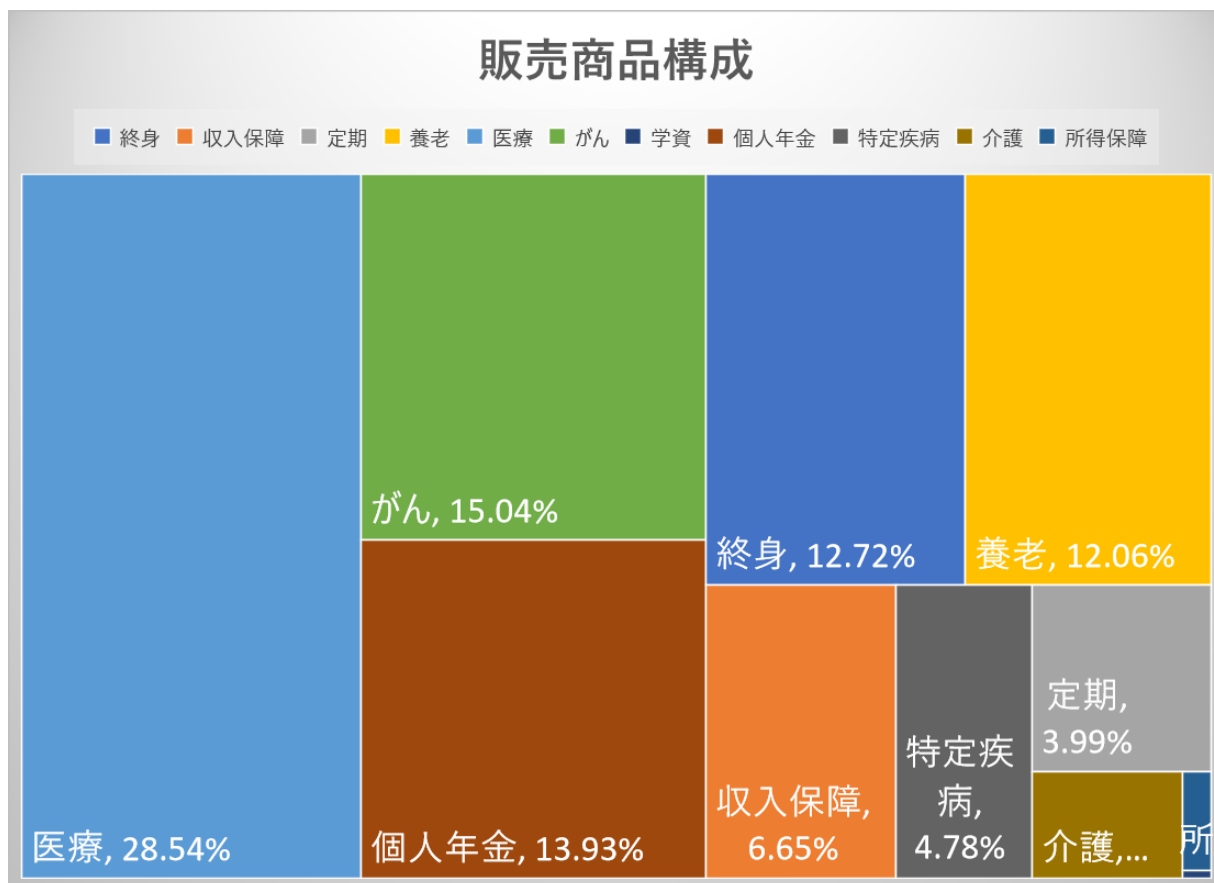
昨年と同様に幅広い商品群が販売されました。全体的な傾向として養老保険・医療保険・介護保険の販売比率が前年に比べ低下しました。一方で終身保険・個人年金保険の販売比率が大きく上昇しています。終身保険・個人年金保険の販売比率が上昇したのは、市況変化の影響やお客さまの資産運用ニーズを受け、外貨建保険の販売が好調だったことと、変額個人年金保険の販売が伸びたことによるものです。

当社では、お客さま各々のご意向に沿った商品提案がなされていることを意向把握・比較推奨記録のチェックにて確認しています。また特定保険商品（変額保険・外貨建保険）を提案する場合には、お客さまの適合性確認の記録を当社所定のシートに残すこととしています。

引き続き、お客さまのご意向に基づいた商品提案、販売に努めてまいります。

保険種類	販売商品数	販売件数割合	対前年比
終身保険	37	12.72%	(4.22P↑)
収入保障保険	20	6.65%	(0.34P↓)
定期保険	45	3.99%	(0.03P↓)
養老保険	15	12.06%	(3.48P↓)
医療保険	41	28.54%	(2.94P↓)
がん保険	17	15.04%	(0.58P↓)
学資保険	3	0.03%	(0.02P↑)
個人年金保険	6	13.93%	(4.40P↑)
特定疾病保険	27	4.78%	(0.08P↓)
介護保険	11	1.91%	(1.14P↓)
所得保障保険	4	0.35%	(0.05P↓)
合計	226	100.00%	

\*販売商品数：各保険種類で当社が取扱い可能な商品の内、実際に販売された商品数



## ★ご契約（生命保険）の継続率について

お客さまにふさわしい商品・サービスが提供された場合、ご契約は長期にわたりご継続いただけるものと思われま。その観点からご契約の継続率は、お客さまとの信頼関係（「ご加入された保険内容」・「アフターフォロー」等の満足感）を測る指標と考えま。

### 【各社継続率】\*生命保険契約個人契約件数の上位5社

保険会社名	指標	継続率
チューリッヒ生命	IQA24	96.97%
ソニー生命	24 か月	98.82%
ネオファースト生命	IQA24	97.35%
アクサ生命	IQA24	97.66%
FWD生命	IQA24	95.62%

\*IQA24：ご契約後24か月間の継続率を示す指標

\*ソニー生命：2023年3月1日契約日～2024年2月29日成立日の契約を100とし、

2024年3月1日時点でご契約が継続されている割合

販売件数上位5社の継続率は概ね昨年同様の結果となりました。

引き続き、長くご契約をご継続いただけるような適切な商品提案・ご契約のフォローアップに努めてまいります。

## ★フォローアップの取り組み（既契約者さまアンケート）

2021年よりご契約者さまのフォローアップに注力しております。とくに、高齢者のお客さま・特定保険契約をご契約のお客さまに対しての継続的なフォローアップについて注力する活動を行っています。

その一環として、高齢者のお客さま・特定保険契約をご契約の一部のお客さまに満足度アンケートを実施しています。昨年も以下のとおりアンケートを実施しました。

アンケート実施時期：2023年11月

アンケートの方法：WEB回答方式と郵送回答方式の併用

回答率：高齢者のお客さま 21.14% 特定保険契約をご契約のお客さま 27.86%

### 5段階評価にて満足度をお聞きし、「とても満足」「おおむね満足」とご回答いただいたお客さまの割合

既契約		対前年比
現在ご加入の保障内容について	88.11%	(1.31P↑)
担当者・代理店の対応やサービスについて	85.50%	(2.10P↑)
担当者のアフターフォローについて	74.12%	(4.58P↑)

「保障内容」「対応・サービス」「アフターフォロー」の3項目とも「満足」とお答えいただいた方の割合が増加しました。今後フォローアップの活動に更に注力し、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

## 6. お客様の声を経営に活かす取り組み

### 【基本方針】

お客様の声を真摯に受け止め、業務運営の改善に努めます。

<具体的な取り組み>

■お客様のご要望に誠実・迅速かつ適切に対応するとともに、「お客様アンケート」により集約したお客様の声を経営に活かし、業務改善・業務品質の向上に努めます。

### ★お客様からお寄せいただいた苦情の件数

対象期間：2023年3月～2024年2月

苦情件数：生命保険関連 89件（前年比 13件増）、損害保険関連 47件（前年比 2件増）

お客様からお寄せいただきました「苦情」につきましては、全件対応しております。

また、お客様アンケートにて回答いただきました「苦情」「お褒めの言葉」につきましては、全社ミーティングや社内共有ドライブなどにて社内で共有を図っております。引き続きお客様の声に耳を傾け、業務運営の改善に努めてまいります。

### ★新契約者様向けアンケート

対象期間：(2023年3月～2024年2月)

アンケートの方法：WEBアンケート（QRコード読込からWEBアンケートに回答する仕組みにより）

有効回答数：1,004件

## 5段階評価にて満足度をお聞きし、「とても満足」「満足」とご回答いただいたお客様の割合

新契約		対前年比
今回ご加入の保障内容について	98.70%	(0.87P↓)
担当者の振る舞いや対応について	99.40%	(0.09P↓)

ご契約のお申込手続き直後ということもあり、非常に高い評価をいただいています。前年に比べ、「満足」とお答えいただいた方の割合は若干低下しました。お客様からお寄せいただくフリーコメントには多くのお褒めの言葉や感謝の言葉をいただいております。全社ミーティングなどにて社内で共有を図っております。お客様からの高いご評価をご契約後も維持できるよう、フォローアップに努めてまいります。

### ★既契約者さま向けアンケート（上記参照）

## 7. 従業員に対する適切な動機付け

### 【基本方針】

お客さま本位の業務運営を実現するための環境を整えるとともに、その取り組みが適切に評価される態勢を構築します。

### <具体的な取り組み>

■お客さまの立場に基づく業務運営を評価の軸に取り入れ、その取り組みについて適切に評価を行います。

### ★従業員評価制度（下記参照）に基づく制度適用件数

今回の対象期間（2023年3月～2024年2月）での該当は0件でした。（前年は1件）

該当者には適切に教育・指導を行い、業務改善が行われたことを確認しています。

### ★業務改善指示書発出件数

業務改善指示	
発出件数	19件
保険募集に関わる事案	5件
会社ルールに違反した事案	14件

対象期間：2023年3月～2024年2月

「業務改善指示書」を発出するに至ったケースについては、その後の改善状況の把握・確認に努めており、全件改善していることを確認しています。

### ※従業員の評価制度について

当社では次の事項を重要な行動目標と位置づけ、その取組割合について従業員評価を行っています。

#### ◎募集活動全般について

- ・保険業法（関連法含む）およびその他コンプライアンスを遵守した募集活動
- ・当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」の認識と励行
- ・お客さま、保険会社、その他関係者との適切な関係性の構築
- ・お客さまの苦情、ご要望への速やかな対応
- ・個人情報の適切な取扱い

#### ◎社内業務について

- ・パワハラ、セクハラ等のない、モラルのある言動
- ・会社で定められた各種帳票の入力、提出などの速やかな業務遂行

全社員への周知徹底のため、会社ルールブックを作成し配布。

取締役会において、毎月査定を行っています。

評価対象者には、適切な教育・指導を行うことで、お客さま対応の向上に努めております。