

2020年1月14日

お客様各位

株式会社 smile smart seiko  
代表取締役 内田達雄

お客様本位の業務運営宣言に関する取組み状況について

株式会社 smile smart seiko（以下、「当社」といいます。）は、2019年12月1日に「お客様本位の業務運営宣言（以下、「本宣言」といいます。）を策定・公表いたしました。取組状況についてご報告いたします。

なお、取組状況については、定量的に評価する指標（以下、「自主的KPI」といいます。）を設定し、各自主的KPIの定期的な集計を通して、向上・改善状況をご報告いたします。引き続き本宣言の浸透・定着を図ることで、お客様満足度の向上を目指して参ります。

### 【専門資格の取得状況】

当社では、お客様へ最適なりスクマネジメントを提供するため、日々保険業界および他業界の知識の習得に努めています。その中で各種国家資格や、専門資格の取得がお客様からの評価につながると考えています。

2019年度末での当社における取得状況は以下の通りです。

損害保険大学課程	2名
宅地建物取引士	2名

また、2020年度に、募集人資格の最高峰である損害保険トータルプランナーの合格者2名を目指します。

## 【幅広い商品提案のためにやれること、そのための指標】

当社では、お客様のご意向を的確に把握し、安心かつ解決しなければならない課題に対しふさわしい保険商品の説明からご契約、その後のアフターフォローまでご満足いただけるよう努めています。そのため様々な取り組みの結果を具体的に数値化したものを以下の指標とし、当社のこれからの仕事の向上、品質を表す指標としています。

商品種目別割合	お客様がお持ちの課題に対し、意向を聞き幅広く対応できるよう努めてまいります。
ご契約後の書類不備率	お客様のご契約をいただいた書類について、正確かつ迅速な対応を行える体制を整えてまいります。
取扱保険会社数	ふさわしい保険商品をお客様ご自身で選んでいただけるよう十分な取扱数を確保しています。
損害保険契約の継続率	お客様のご契約がいつまでも継続されていることは私たちの仕事に対する評価と考えています。
社内研修の実施数	業界知識、専門知識のみならず周辺知識も含め、日々知識の習得に取り組みます。
保険会社の認定基準等	保険会社の評価制度を利用し、最高の代理店運営に努めます。

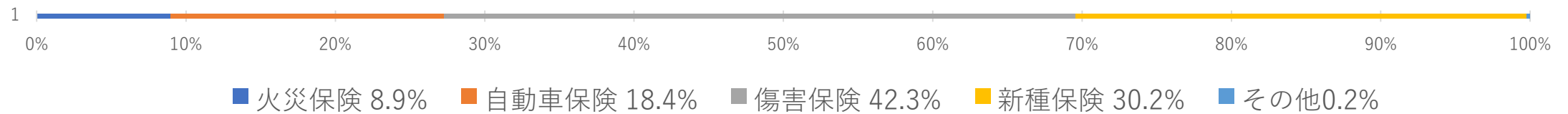
※数値データは2018/12/1～2019/11/30における当社の定義に基づき算出を行っています。



smile smart seiko

株式会社 smile smart seiko

## 商品種目別割合



## ご契約後の書類不備率

申込書件数 1313件      事務エラー件数 166件      書類エラー率 12%

## 取り扱い保険会社

【生命保険会社6社】 大同生命保険株式会社 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 三井住友海上あいおい生命保険株式会社  
SOMP Oひまわり生命保険株式会社 エヌエヌ生命保険株式会社 ジブラルタ生命保険株式会社

【損害保険会社6社】  
AIG損害保険株式会社 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 損害保険ジャパン日本興亜株式会社  
東京海上日動火災保険株式会社 楽天損害保険株式会社 三井住友海上火災保険株式会社

## 損害保険契約の継続率

単位（千円）

	自動車	傷害	新種	火災
継続（前年度実績）	55,965	102,963	60,771	8,420
継続（今年度実績）	49,595	106,353	62,077	8,631
継続率	88.6%	103.3%	102.1%	102.5%

## 社内研修の実施数

社内コンプライアンス研修	12回（毎月実施）
社内商品知識研修	12回（毎月実施）

## 保険会社の認定基準

AMA Grand Master	全国13店舗 大阪府内1店舗	AIG損害保険株式会社
Model Agency	2012年より8年連続	AIG損害保険株式会社