

2023年3月31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。2021年度分の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。

2022年度末での当社における取得状況は以下の通りです。

| | | |
|---------------|----|---------|
| 損害保険トータルプランナー | 2名 | |
| 宅地建物取引士 | 2名 | |
| 不動産賃貸経営管理士 | 1名 | 2022年取得 |

2023年度も引き続き、生命保険大学課程を含め隣接業界の各種資格の取得を目指します。

【幅広い商品提案のためにやれること、そのための指標】

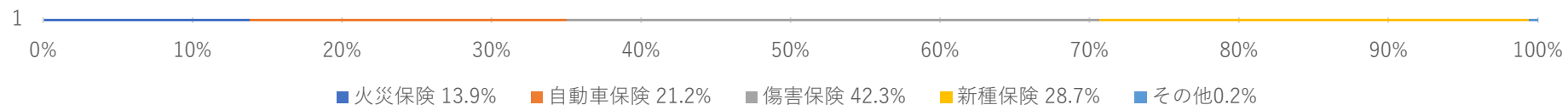
当社では、お客様のご意向を的確に把握し、安心かつ解決しなければならない課題に対しふさわしい保険商品の説明からご契約、その後のアフターフォローまでご満足いただけるよう努めています。そのため様々な取り組みの結果を具体的に数値化したものを以下の指標とし、当社のこれからの仕事の向上、品質を表す指標としています。

| | |
|------------|---|
| 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2020/12/1～2021/11/30における当社の定義に基づき算出を行っています。

商品種目別割合

保険種類別



ご契約後の書類不備率

申込書件数 2, 557件 事務エラー件数 118件 書類エラー率 4.6%

取り扱い保険会社

【生命保険会社8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 SOMPOひまわり生命保険株式会社 日本生命保険相互会社
 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 SOMPOひまわり生命保険株式会社
 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 はなさく生命保険株式会社

【損害保険会社6社】

A I G 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

※なお、当社は特定保険契約にあたる保険商品（外貨建保険、変額保険、変額年金保険等）及び複数の金融商品・サービスをパッケージ化した保険商品は取り扱っておりません。

損害保険契約の継続率

単位（千円）

| | 自動車 | 傷害 | 新種 | 個人火災 |
|-----------|---------|---------|---------|--------|
| 継続（前年度実績） | 107,994 | 147,385 | 129,523 | 15,020 |
| 継続（今年度実績） | 93,969 | 138,202 | 134,980 | 12,586 |
| 継続率 | 87.1% | 93.8% | 104.2% | 83.8% |

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2店舗 | AIG損害保険株式会社 |
| Model Agency | 2012年より11年連続 | AIG損害保険株式会社 |