

アイマーク株式会社は「フィデューシャリー・デューティー宣言」を継続的に実現していくために、「お客様本位の業務運営の取組について」の方針を定め、定期的に更新・見直しを行い、数値化した指標でその達成度合いを確認していきます。

2021 年度 取組状況 (KPI)

Key Performance Indicator

(2020 年 4 月 1 日より 2021 年 3 月 31 日)

アイマーク株式会社【方針1】

お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表について

- 1-1 アイマーク株式会社(以下、当社と記載)は、お客様本位の業務運営に関して、「フィデューシャリー・デューティー宣言」、およびお客様本位の業務運営に関する方針を策定し、これを店内およびホームページ等に公表いたします。
- 1-2 本取り組みは数値化した指標(KPI)とともに、1年ごとに検証し、ホームページ等で公表するとともに、定期的に見直ししていきます。

アイマーク株式会社【方針2】

お客様の最善の利益の追求について

- 2-1 当社は、経営理念に則り、保険と資産運用の専門家として、航路を照らす灯台のように、社会的存在価値のある企業であることを自覚し、お客様の今と未来をお守りするため、質の高いサービスとコンサルティングを提供し続けてまいります。

KPI 2-1 FP・証券外務員・DCプランナーなどの保有資格者数

	AFP	CFP	FP技能士2級	証券外務員	DCプランナー1級	DCプランナー2級
2020年度	1名	0名	2名	3名	0名	3名
2021年度	1名	0名	2名	3名	0名	3名

- 2-2 当社は、お客様本位の業務運営の定着を図るため、「経営理念」や「フィデューシャリー・デューティー宣言」の浸透に向け、経営指針書の毎年の改訂と全社員への配布を継続して行ってまいります。また、朝礼では、「経営理念」を平日毎日、及び「フィデューシャリー・デューティー宣言」は週1回の唱和を実施してまいります。

KPI 2-2 経営指針書の年度ごとの改訂および経営理念・FD宣言の唱和回数

	経営指針書	経営理念唱和	FD宣言唱和回数
2020年度	改訂済み	土曜日を除く毎営業日	0回
2021年度	改訂済み	土曜日を除く毎営業日	49回

- 2-3 「フィデューシャリー・デューティー宣言」中に、「私たちは圧倒的な金融知識と経験そして情報を持つ専門家として、お客様の利益を最優先に行動いたします。この利他の心が、長期にわたるお客様と私たちの信頼関係の構築につながることを信じます。そしてこの信頼関係により、地域金融機関のひとつとして私たちが認知され、合理的で付加価値の高い生命保険と経済的安定に不可欠な長期資産形成を自らのものにするお客様

がこの地域に増え、経済的かつ精神的に豊かな住民が集う街となることを望みます。」と記し、お客様との長期の信頼関係こそ、当社の収益の源泉であることの意識の定着を図り、週 1 回の唱和を継続してまいります。

KPI 2-3 意向把握シート内容確認件数および実施率 FD 宣言の唱和回数			
	意向把握シート内容確認件数	確認実施率	FD 宣言唱和回数
2020 年度	1204 件	100%	0 回
2021 年度	1247 件	100%	49 回

*意向把握シートを確認したところ、当社方針に沿った適切な募集が全件行われていることを確認できております。

アイマーク株式会社【方針3】

利益相反の適切な管理

3-1 お客様と募集人の利害が反する(利益相反)場合の具体的な内容やお客様への影響について、年間の研修カリキュラムに組み込み利益相反についての知識を深めてまいります。

KPI 3-1 利益相反に関する研修実施回数	
2020 年度	0 回
2021 年度	利益相反に関する研修を年間研修プログラムに組み込みました。1 回 2021 年 10 月実施

3-2 適切な意向把握と募集プロセスが実施されているかを、面談の記録により確認し、募集管理担当者が必ずチェックいたします。

KPI 3-2 意向把握シート内容確認件数および実施率		
	意向把握シート内容確認件数	確認実施率
2020 年度	1204 件	100%
2021 年度	1247 件	100%

*確認の結果、不適切と判断される内容はございませんでした。

3-3 当社は、保険商品の販売において、生命保険各社より販売手数料等を受け取っております。その手数料の多寡によって、お客さまへの推奨商品やご提案商品の内容が変わることはなく、お客様のご意向に合った商品をご提案いたします。その実現のために、以下を実施します。

- 推奨商品選定会議を通して、年 2 回以上の推奨商品一覧の見直しを行いません。
- 社員がお客様の笑顔と安心によって満たされ、評価される制度を追求してまいります。

KPI 3-3 推奨商品一覧表見直し回数および評価制度に基づく社員との面談回数		
	推奨商品一覧表見直し回数	評価制度に基づく社員との面談回数
2020 年度	2 回	0 回
2021 年度	6 回	4 回(四半期に 1 回)

3-4 なお、当社にはグループ会社は存在せず、法人営業部門は存在しますが、運用部門は有しておりません。

アイマーク株式会社【方針4】

手数料等の明確化

- 4-1 当社は、生命保険と損害保険の販売にあたり、同商品の販売時にお客様から手数料はいただいております。
- 4-2 変額保険や外貨建保険等の特定保険商品の販売の際には、
- ・変額保険の場合は特別勘定運営費用や信託報酬などの運用関係費用や保険関係費用について
 - ・外貨建保険の場合は保険契約の締結や維持・保障に関する費用や為替手数料について
- お客さまが負担する手数料その他の費用の詳細を、どのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客様が理解できるように商品パンフレット等を使用して情報提供いたします。

KPI4-2 特定保険商品販売の際の手数料についての説明実施回数

2020年度	322回
2021年度	386回

*特定保険商品の契約については、全契約について手数料を含め重要事項説明書を丁寧に説明していることを確認しております。

アイマーク株式会社【方針5】

お客様への重要な情報の分かりやすい提供

- 5-1 当社はお客様へ、提案内容・商品の選定理由・本来の保険商品としての保険金および給付金対応・特定保険商品の損失等リスクの可能性などの重要な情報について、わかりやすく説明することを第一として、お客様にご理解いただくように努めてまいります。

KPI 5-1 自己点検チェックリストの月次ごとの実施率

2020年度	100%
2021年度	100%

- 5-2 **お客様の「今」を守るサポート** 今を守る保険のご案内に際しては、各保険会社の商品を総合的に勘案して、比較推奨方針を策定し、最新の保険商品の動向を盛り込んだ「推奨商品一覧」に基づき、法令・道徳・モラルを遵守し、お客様に分かりやすく提案することに注力してまいります。

KPI 5-2 意向把握シート内容確認件数および実施率

	意向把握シート内容確認件数	確認実施率
2020年度	1204件	100%
2021年度	1247件	100%

*意向把握シートを確認したところ、当社方針に沿った適切な募集が全件行われていることを確認できております。

- 5-3 **お客様の「未来」を守るサポート** お客様の「未来」が安心して包まれ、夢が実現する環境を整えるために、ナビゲーターとして専門知識を高め、さまざまな金融商品の中から最適な商品をご提案いたします。また、お客様が潜在的に抱えている将来のリスクを軽減するために、長期資産運用の提案を積極的に行ってまいります。

* 弊社は資産運用について先入観や誤った知識（投機と誤解している等）を持ったままでは、将来のインフレ対応が不十分になり、この状態である事こそがリスクと考えて長期資産運用の提案が必要と考えます。長期資産運用において、適切なアフターフォローを継続しながら購入していただいた商品を保有し続けていただくことが大切であり10年・20年と継続いただいた契約数を指標といたしました。

KPI 5-3 特定保険商品の総契約件数と10年・20年以上経過した特定保険商品の件数

	特定保険商品の総契約件数	10年以上経過した特定保険商品の件数	20年以上経過した特定保険商品の件数
2020年度	2465件(2020年12月末)	704件	66件
2021年度	3109件(2022年5月末)	878件	91件

5-4 お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。

5-5 貯蓄性保険商品のうち、変額保険・変額個人年金のように死亡保障と投資信託がパッケージになっている商品の場合、個別の金融商品を個別に購入した場合と変額保険・変額個人年金で購入した場合のメリット・デメリットを説明してまいります。

* 弊社は変額保険・変額年金は死亡保障と投資信託がパッケージになっている商品だと判断しております。ご契約の前に重要事項説明書を使った説明とともに、投資信託・iDeCo・つみたてNISAなどのメリット・デメリットを必ずご説明しております。このKPIは特定保険商品の申し込み件数であり、その件数がパッケージ商品の説明とメリット・デメリットの説明件数となると考え、指標といたしました。

KPI 5-5 特定保険商品販売の際の重要事項説明書の説明回数

2020年度	322回
2021年度	386回

5-6 リスクのある商品や複雑な商品等をご案内する場合

5-6-1 特に重要な情報やリスク等は十分に時間をかけ、適切な資料を用い、お客様が理解され、誤解が無いように丁寧に説明します。

KPI5-6-1 自己点検チェックリストの月次ごとの実施率 意向把握シート内容確認件数および実施率

	自己点検チェックリストの月次ごとの実施率	意向把握シート内容確認件数	内容確認実施率
2020年度	100%	1204件	100%
2021年度	100%	1247件	100%

* 自己点検チェックリストおよび意向把握シートは、全件適切な内容であることを確認しました。

5-6-2 これらの説明のあと、当該商品をお勧めすることが、お客様の意向に合致しているかを確認し提案いたします。

KPI5-6-2 自己点検チェックリストの月次ごとの実施率 意向把握シート内容確認件数および実施率

	自己点検チェックリストの月次ごとの実施率	意向把握シート内容確認件数	内容確認実施率
2020年度	100%	1204件	100%
2021年度	100%	1247件	100%

* 自己点検チェックリストおよび意向把握シートは、全件適切な内容であることを確認しました。

5-6-3 これらが、適切に運用されているかを確認するため、募集管理担当者を配置するとともに、業務管理責任者、教育責任者は成約に至った情報等を精査し、定期的にチェックいたします。

KPI5-6-3 自己点検チェックリストの月次ごとの実施率 意向把握シート内容確認件数および実施率			
	自己点検チェックリストの月次ごとの実施率	意向把握シート内容確認件数	内容確認実施率
2020年度	100%	1204件	100%
2021年度	100%	1247件	100%

* 自己点検チェックリストおよび意向把握シートは、全件適切な内容であることを確認しました。

アイマーク株式会社【方針6】

お客様にふさわしいサービスの提供

6-1 お客様の意向に加え、資産の状況、取引の経験、商品の知識及び目的・ニーズ等を把握し、お客様にふさわしい商品をご案内いたします。そのためにライフプラン等をお伺いし、金融取引に関する基本的な情報を提供したうえで、目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合等を検討し、提案する商品を決定します。

KPI 6-1 意向把握シート内容確認件数および実施率		
	意向把握シート内容確認件数	確認実施率
2020年度	1204件	100%
2021年度	1247件	100%

* 自己点検チェックリストおよび意向把握シートは、全件適切な内容であることを確認しました。

6-2 お客様のご意向を把握した上で、ライフステージやライフプランに合わせた商品のご提案・販売・推奨を行います。

KPI 6-2 意向把握シート内容確認件数および実施率		
	意向把握シート内容確認件数	確認実施率
2020年度	1204件	100%
2021年度	1247件	100%

* 自己点検チェックリストおよび意向把握シートは、全件適切な内容であることを確認しました。

6-3 ご提案に際しては当社が取り扱う商品に限らず、類似商品・サービスや代替えとなるような商品と比較しながら行い、場合によっては当社からのご提案を中止する場合がございます。

KPI 6-3 意向把握シート内容確認件数および実施率		
	意向把握シート内容確認件数	確認実施率
2020年度	1204件	100%
2021年度	1247件	100%

* 自己点検チェックリストおよび意向把握シートは、全件適切な内容であることを確認しました。

6-4 当社は、ご契約をお預かりした時点がお客様とのご縁の始まりであり、そのご縁を太い糸に育てていくことで、お客様本位の業務運営が全うできると思います。そのために、お客様が求める情報は何かを常に考え、適切なタイミングでお客様の求める情報をお届けすることに努めてまいります。（フォローアップ）

KPI 6-4 契約後フォロー用ダイレクトメール発送部数および回数		
	ダイレクトメール発送部数	発送回数
2020年度	3036世帯	2回
2021年度	3057世帯	1回

* 弊社は資産運用について先入観や誤った知識（投機と誤解している等）を持ったままでは、将来のインフレ対応が不十分になり、この状態である事こそがリスクと考えて長期資産運用の提案が必要と考えます。ご契約が1件でもある世帯には継続的に資産運用の必要性をご案内するダイレクトメールを送付しております。なお、2020年度においては、コロナ禍でのweb対応が可能になったことをご案内するダイレクトメールを全世界帯に送付したため、2回の送付となりました。

6-5 特に特定保険商品をご契約されたお客様に対しては、年1回のコンサルティングフォローを継続いたします。

KPI 6-5 特定保険商品のアフターフォローコール回数と保有契約との割合		
	アフターフォローコール数	保有契約との割合
2020年度	450回	24.65%
2021年度	538回	31.09%

* アフターフォローについては、現在フォローコールを全件実施すべく対応しておりますが、取り組み開始から1年未満のため、全件実施できておりません。今後、全件実施に向けてアフターフォローの充実を図ってまいります。

6-6 お客様と近隣のみなさまの金融リテラシーの向上を図るため、定期的にお金のアカデミー・ママカレッジ等の金融セミナーを開催してまいります。

KPI 6-6 金融セミナー開催回数と参加者数		
	セミナー開催回数	参加者数
2020年度	38回	40名
2021年度	109回	144名

* 弊社が開催する金融セミナーはiDeCo・つみたてNISAなどの仕組みを広くお伝えすることを主眼としています。参加料は無料です。地域の金融リテラシーを高めることが目的となっています。

6-7 お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。

6-8 貯蓄性保険商品のうち、変額保険・変額個人年金のように死亡保障と投資信託がパッケージになっている商品の場合、個別の金融商品を個別に購入した場合と変額保険・変額個人年金で購入した場合のメリット・デメリットを説明してまいります。

* 弊社は変額保険・変額年金は死亡保障と投資信託がパッケージになっている商品だと判断しております。ご契約の前に重要事項説明書を使った説明とともに、投資信託・iDeCo・つみたてNISAなどのメリット・デメリットを必ずご説明しております。このKPIは特定保険商品の申し込み件数であり、その件数がパッケージ商品の説明とメリット・デメリットの説明件数となると考え、指標といたしました。

KPI 6-8 特定保険商品販売の際の重要事項説明書の説明回数

2020年度	322回
2021年度	386回

6-9 当社は乗合保険代理店であることから、保険商品および金融商品の組成には携わっておりません。

アイマーク株式会社【方針7】

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

7-1 当社は、将来にわたりお客様第一主義を貫くため、社員の資質向上と経営理念の定着に努め、社内の体制強化を図り、報酬・業績評価・従業員の教育・研修などを体系的に整備いたします。

KPI 7-1 教育・研修回数

	コンプライアンス研修	商品研修
2020年度	16回	14回
2021年度	16回	18回

*コンプライアンス研修は年間計画で16回組み込んでおります。商品研修は年間計画で12回と推奨商品を変更するごとに開催しました。

7-2 徹底的な研修・研鑽をサポート

当社は、お客様の声を社員全員で共有し、お客様からの不安や不満の表明を真正面から受け止める体制を維持し続けます。また、お客様の潜在的なご要望を具体化し、徹底的にお応えできるように研修・研鑽を重ねます。研修・研鑽の結果として取得できる資格に対しては、費用負担や学習機会の提供などを積極的に行ってまいります。

KPI 7-2 お客様からの不安や不満の表明件数と未解決件数

	不安や不満の表明	未解決件数
2020年度	1件	0件
2021年度	6件	0件

7-3 社員の生活の安定と夢の実現をサポート

当社は、お客様を継続的にサポートし続ける体制を維持するには、社員の生活の安定が不可欠だと考えます。そのために、給与水準の向上と福利厚生の実充に努めてまいります。また、社員一人ひとりの夢を全社員が共有し、その夢が実現するためにどうサポートできるかを真剣に考える風土を醸成します。

KPI 7-3 社員満足度調査 1ON1ミーティング開催回数

	社員満足度調査 点数	1ON1 ミーティング開催回数
2020年度	3.93ポイント	0回
2021年度	4.16ポイント	4回

* 社員満足度調査は、組織改善ツール「ハタラクカルテ」 (<https://hataraku-karte.jp/>) で定点観測しております。5ポイントが満点となります。

7-4 方針の浸透に向けた取り組み

「経営理念」や「フィデューシャリー・デューティー宣言」の浸透に向け、経営指針書の毎年の改訂と全社員への配布を継続して行ってまいります。また、朝礼では、「経営理念」及び「フィデューシャリー・デューティー宣言」の唱和を定期的実施してまいります。

KPI 7-4 経営指針書の年度ごとの改訂および経営理念・FD 宣言の唱和回数

	経営指針書	経営理念唱和	FD 宣言唱和回数
2020 年度	改訂済み	土曜日を除く毎営業日	0 回
2021 年度	改訂済み	土曜日を除く毎営業日	49 回

7-5 当社は、社員の資質の向上と保有する知識や情報の均整化を目的として、ICT の整備とクラウドによる記録・報告・教育システムの強化を図ります。会議や研修に参加できないスタッフにも、同様の研修の機会を提供しその記録を残します。

KPI 7-5 キャリアアップ会議開催実績と参加率

	キャリアアップ開催実績	参加率
2020 年度	月 1 回開催 100%実施	100%
2021 年度	月 1 回開催 100%実施	100%

2022 年 6 月 26 日

アイマーク株式会社
代表取締役 村松 繁