



# 「お客様本位の業務運営方針」に関する 取組み状況について

---

2021年度 実績報告

2022年3月1日

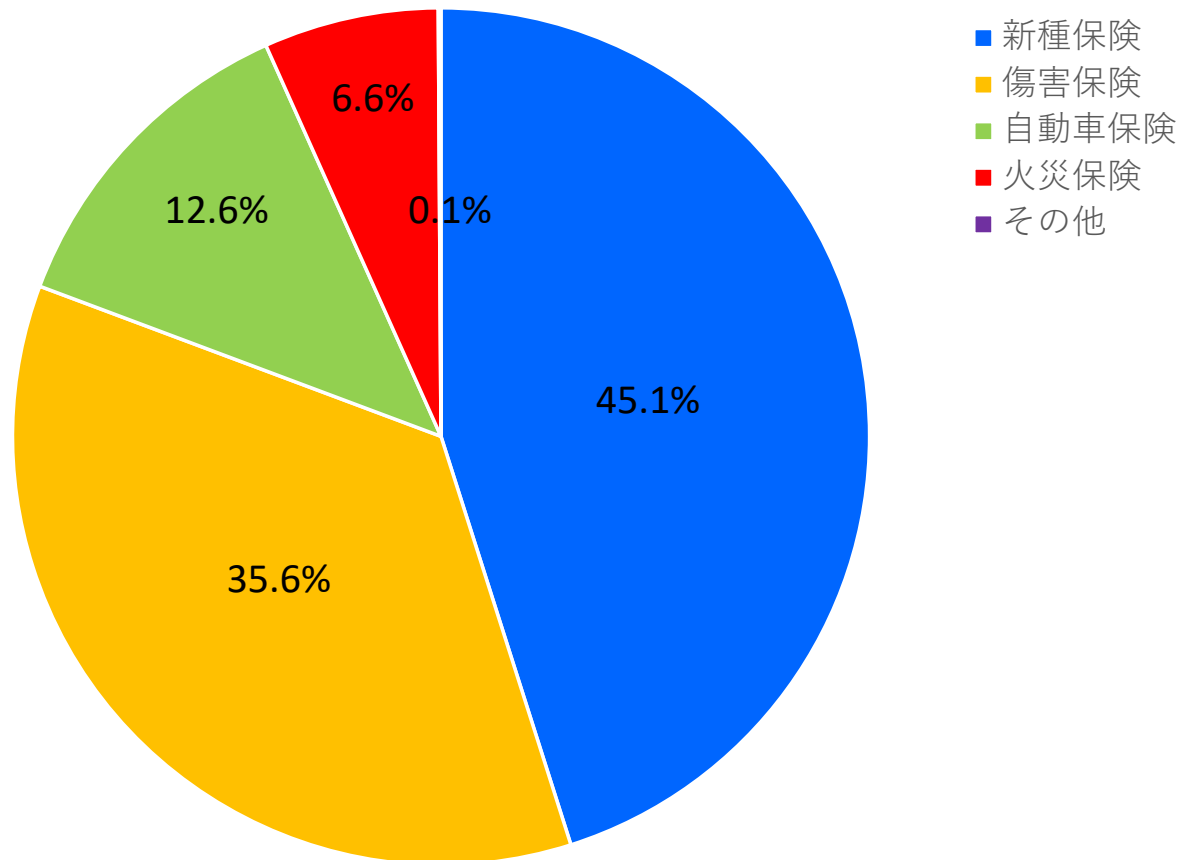
リアルバード株式会社

当社では、「お客様本位の業務運営方針」の策定にあわせて、当方針の取組み状況について定量的に評価する指標（以下、「KPI」）を以下のとおり設定しご報告いたします。

定期的な集計と検証を通して、更なるお客様様本位の業務運営の推進に努めてまいります。

1. 損害保険 商品種目別割合	お客様のご意向を的確に把握し、お客様にとって最適な保険商品の提供を幅広く行えるよう努めてまいります。
2. 事務エラー率	お客様へ迅速に証券をお届けできるよう努めてまいります。
3. 損害保険契約の継続率	お客様から未長く御支持いただけるよう努めてまいります。
4. 高齢者対応における親族同席率	ご高齢のお客様がより安心して保険加入いただけるよう努めてまいります。
5. 社内教育研修の実施数	専門知識、コンプライアンス意識、募集品質の更なる向上に努めてまいります。
6. 外部監査の実施状況	定期的な外部の専門家による監査を通じて健全な業務運営に努めてまいります。

# 1. 損害保険 商品種目別割合（保険料ベース）



保険種類	割合
新種保険	45.1 %
傷害保険	35.6 %
自動車保険	12.6 %
火災保険	6.6 %
その他	0.1%

※新種保険：賠償保険等

## 2. 事務エラー率（契約書類不備率）

申込書件数	事務エラー件数	事務エラー率
2 1 3 9 件	5 1 件	2. 4 %

## 3. 損害保険契約の継続率（件数ベース）

対象契約件数	継続件数	継続率
1 2 3 3 件	1 1 7 4 件	9 5. 2 %

## 4. 高齢者対応における親族同席率（70歳以上のお客様が対象）

対象契約件数	ご親族同席件数	ご親族同席率
41件	24件	59%

※新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が発令された期間中のご高齢のお客様に対する対面での面談を自粛いたしました。

なお、対象契約41件のすべてが損害保険契約の新規、継続手続きに関するものとなります。

## 5. 社内教育研修の実施数

保険商品知識関連	コンプライアンス関連	体制整備・募集品質関連
35回	12回	16回

## 6. 外部監査の実施状況

外部監査機関による外部監査実施

1回（2021年9月）

※数値データは、2020年12月1日から2021年11月30日における当社基準にて算出。