



Dream Support

総合保険代理店 ドリームサポート

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 取組み状況について ～成果指標・KPI～

2019年度 実績報告

2020年9月1日

株式会社ドリームサポート

はじめに

株式会社ドリームサポート（東京都八王子市 代表取締役 大山典亮、以下（「当社」）は、「お客さま本位の業務運営方針」の策定にあわせて、当方針の取組・定着度合いを定量的に評価する成果指標・K P I（Key Performance Indicator）を以下のとおり設定し、公表すると同時に定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透に努めてまいります。

【2019年度 成果指標・K P I】

1. 取扱保険会社数＜損害保険会社・生命保険会社＞（2020年8月31日現在）
2. 新規契約件数／保有契約件数＜損害保険・生命保険＞（2019年9月1日～2020年8月31日）
3. 損害保険更改率（2020年8月31日現在）
4. 生命保険継続率（2020年8月31日現在）
5. お客さまの声の受付件数（2019年9月1日～2020年8月31日）
6. 保険募集人への教育・研修実施回数・割合（2019年9月1日～2020年8月31日）
7. 保険募集人の資格取得状況（2020年8月31日現在）
8. 内部点検・モニタリング実施回数（2019年9月1日～2020年8月31日）

1. 取扱保険会社数＜損害保険・生命保険＞

当社は複数ある保険会社の保険商品の中から、お客さまのご意向に沿った最適なプランを提案する上で、取扱保険会社と保険商品ラインナップの充実は大切な指標と位置付けております。お客さまのニーズや幅広い解決策の情報提供を踏まえ、あらゆるご要望にお応えできる体制づくりが必要であると考えます。

1. 損害保険会社

取扱損害保険会社数 8社

損害保険会社	
AIG損害保険	
ソニー損害保険	
損害保険ジャパン	
東京海上日動火災保険	
三井住友海上火災保険	
楽天損害保険	
アイペット損害保険	
セコム損害保険	

2. 生命保険取扱保険会社

取扱生命保険会社数 14社

生命保険会社	
朝日生命保険相互会社	東京海上日動あんしん生命保険
アフラック生命保険	ネオファースト生命保険
エヌエヌ生命保険	マニユライフ生命保険
FWD富士生命保険	三井住友海上あいおい生命保険
オックス生命保険	メットライフ生命保険
ソニー生命保険	メディケア生命保険
SOMPOひまわり生命保険	
大同生命保険	

※損害保険会社は順不同。生命保険会社は五十音順

※株式会社名省略

2. 新規契約／保有契約件数＜損害保険・生命保険＞

損害保険、生命保険の新規・保有契約件数は、経営理念に則った「徹底した顧客目線」の姿勢で真剣にお客さまに向き合い、お客さまの最善の利益の追求と専門性高いコンサルティングによる保険商品のご提案、募集品質に一定の評価をいただき、真にご納得された保険商品にご加入いただいた証であると考えます。

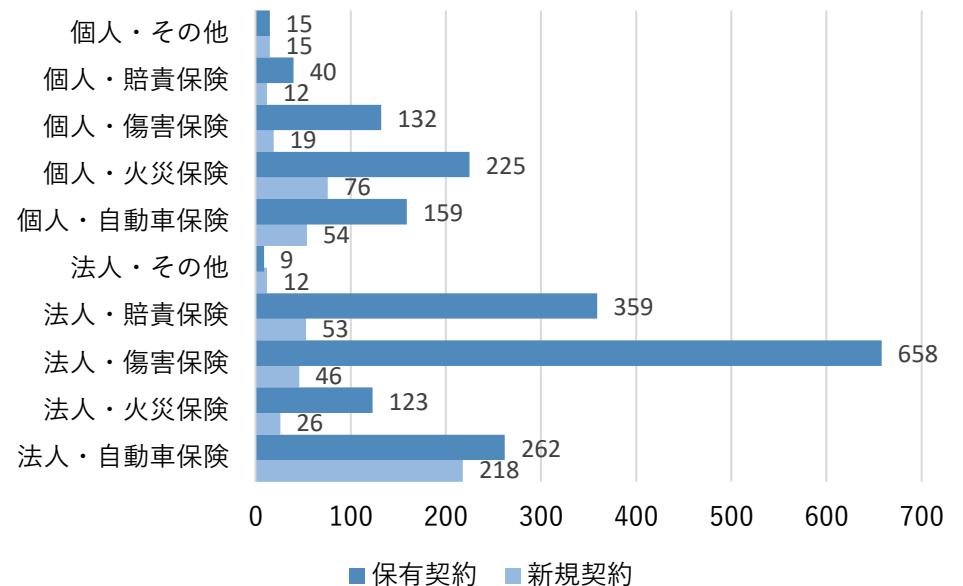
1. 損害保険・リスクコンサルティング＜法人契約＞

商品ライン	新規契約	保有契約
自動車保険	218件	262件
火災保険	26件	123件
傷害保険	46件	658件
賠償保険	53件	359件
その他	12件	9件

2. 損害保険・リスクコンサルティング＜個人契約＞

商品ライン	新規契約	保有契約
自動車保険	54件	159件
火災保険	76件	225件
傷害保険	19件	132件
賠償保険	12件	40件
その他	15件	15件

新規契約・保有契約件数＜損害保険＞



※損害保険保有契約件数には新規契約件数を含む

※法人契約区分の中には個人事業主を含む

2. 新規契約／保有契約件数＜損害保険・生命保険＞

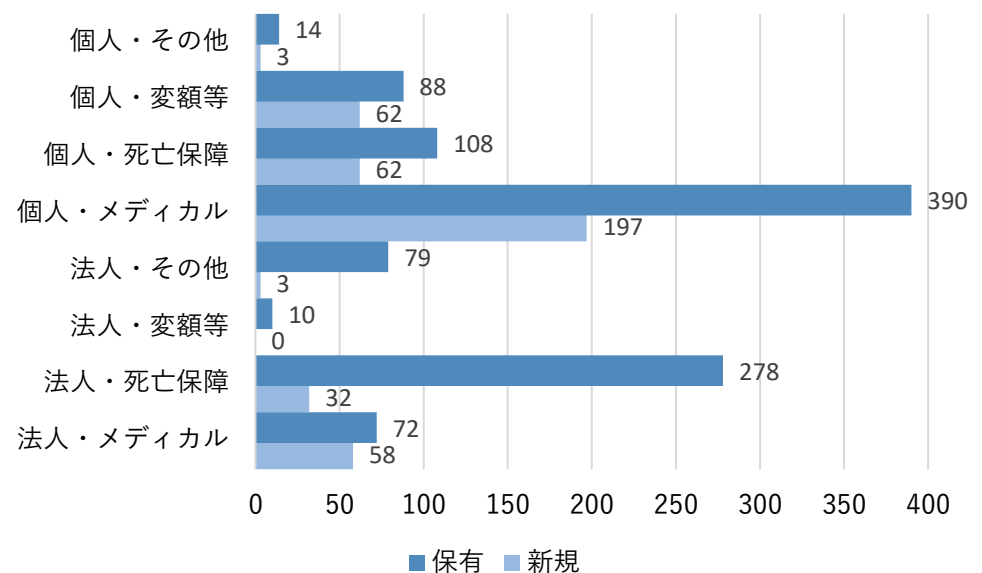
3. 生命保険・ライフコンサルティング＜法人契約＞

商品ライン	新規契約	保有契約
メディカル	58件	72件
死亡保障	32件	278件
変額等	0件	10件
その他	3件	79件

4. 生命保険・ライフコンサルティング＜個人契約＞

商品ライン	新規契約	保有契約
メディカル	197件	390件
死亡保障	62件	108件
変額等	62件	88件
その他	3件	14件

新規契約・保有契約件数＜生命保険＞



※生命保険の保有契約件数には新規契約件数を含む

※法人契約区分の中には個人事業主を含む

3. 損害保険更改率

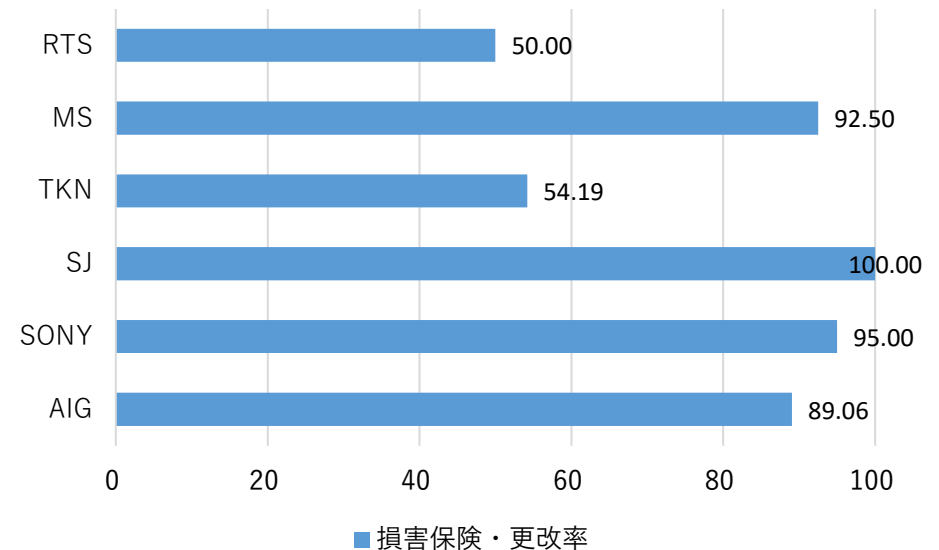
損害保険の更改率は、経営理念に則った「徹底した顧客目線」の姿勢でご意向に沿った提案、適切な情報提供ならびにご契約内容に対するご理解と丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えます。

損害保険更改率

取扱保険会社平均更改率 85.34%

保険会社	更改率
AIG損害保険	89.06%
ソニー損害保険	95.00%
損害保険ジャパン	100.00%
東京海上日動火災保険	54.19%
三井住友海上火災保険	92.50%
楽天損害保険	50.00%
アイペット損害保険	※
セコム損害保険	※

損害保険会社別・更改率



※損害保険会社は順不同 ※株式会社名省略

※アイペット損害保険、セコム損害保険は満期日の未到来契約保有により算定外

4. 生命保険継続率

生命保険の継続率は、経営理念に則った「徹底した顧客目線」の姿勢による、お客さまのご意向に沿った一生涯にわたるライフプランの実現に沿った提案、適切な情報提供ならびにご契約内容に対するご理解と丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えます。

生命保険継続率（継続率の基準は各社で定めるところによる）

保険会社	継続率
朝日生命保険相互会社	継続率 24ヶ月 97.47%
アフラック生命保険	継続率 24ヶ月 100.00%
エヌエヌ生命保険	IQA 継続率 24ヶ月 84.80%
FWD富士生命保険	IQA 継続率 24ヶ月 95.00%
オリックス生命保険	IQA 継続率 24ヶ月 99.70%
ソニー生命保険	継続率 24ヶ月 100.00%
SOMPOひまわり生命保険	IQA 継続率 24ヶ月 98.70%
大同生命保険	継続率 25ヶ月 79.20%
東京海上日動あんしん生命	IQA 継続率 24ヶ月 100.00%
ネオファースト生命保険	IQA 継続率 24ヶ月 97.91%

4. 生命保険継続率

生命保険継続率（継続率の基準は各社で定めるところによる）

保険会社	継続率
マニユライフ生命保険	I Q A 継続率 24ヶ月 100.00%
三井住友海上あいおい生命保険	I Q A 継続率 24ヶ月 100.00%
メットライフ生命保険	M O F 継続率 13ヶ月 100.00%
メディケア生命保険	M O F 継続率 25ヶ月 96.90%

※朝日生命保険相互会社、アフラック生命保険株式会社、ソニー生命保険株式会社の「継続率24ヶ月」は、2018年9月1日～2020年8月31日成立日の契約を100とし、2020年9月1日時点で契約が継続されている割合を表しています。

※大同生命保険株式会社の「継続率25ヶ月」は、2018年9月1日～2020年8月31日成立日の契約を100とし、2020年9月1日時点で契約が継続されている割合を表しています。

※エヌエヌ生命保険株式会社、FWD富士生命保険株式会社、オリックス生命保険株式会社、SOMPOひまわり生命保険株式会社、東京海上日動あんしん生命保険株式会社、ネオファースト生命保険株式会社、マニユライフ生命保険株式会社、三井住友海上あいおい生命保険株式会社の「I Q A 継続率24ヶ月」は、集計対象期間に成立した契約で現在有効なものの割合を表しています。

※メットライフ生命保険株式会社の「M O F 継続率13ヶ月」は、集計対象期間を契約日とする契約について一定期間の保険料（保険料払込回数が13回以上継続）の払い込みがされた契約の割合を表しています。

※メディケア生命保険株式会社の「M O F 継続率25ヶ月」は、集計対象期間を契約日とする契約について一定期間の保険料（保険料払込回数が25回以上継続）の払い込みがされた契約の割合を表しています。

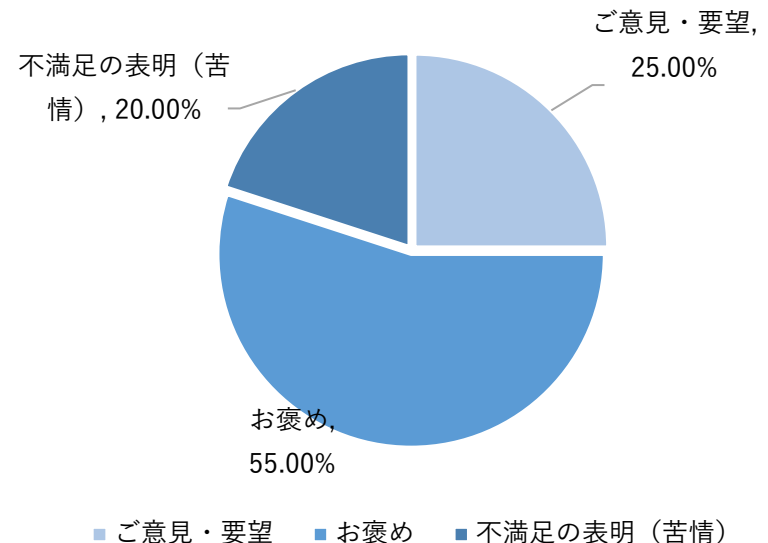
5. お客様の声受付件数

当社は社内全体の業務品質の向上に繋げていくため、お客様一人ひとりから寄せられたご意見、要望、お褒め、苦情等を「お客様の声」として広く集め、経営会議において集約、分析を行い、当事者や関係者にフィードバック後、社内で共有し、お客様の満足度向上に繋げる誠実・公正な業務運営や経営改善に反映に努めております。

お客様の声受付件数

お客様の声受付件数	20件
お客様の声区分	件数
ご意見・要望	5件
お褒め	11件
不満足 of 表明 (苦情)	4件

お客様の声受付状況



6. 保険募集人への教育・研修実施回数

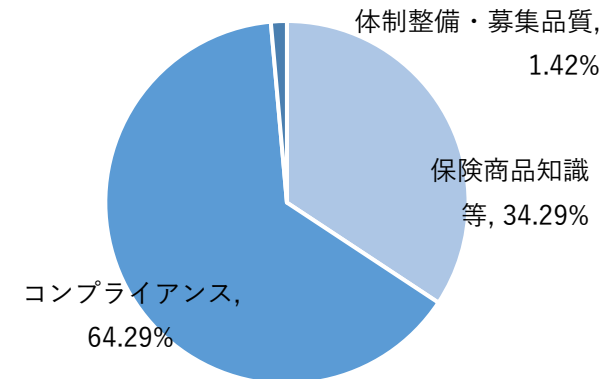
当社は金融事業者として職業倫理の定着をはかるため、お客さま本位の業務運営の本質に言及し、真の意味での「徹底した顧客目線」による価値の提供にこだわり続けるために、月に1回以上の教育・研修の充実を図り、お客さま本位の業務運営が的確に実践できる人材の育成に努めております。

社内教育・研修実施回数

社内教育・研修実施回数	70回
-------------	-----

教育・研修区分	実施	全体割合
保険商品知識等 (当社講師・保険会社講師)	24回	34.29%
コンプライアンス (当社講師・保険会社講師)	45回	64.29%
体制整備・募集品質 (外部監査専門機関講師)	1回	1.42%

教育・研修内容割合



■ 保険商品知識等 ■ コンプライアンス ■ 体制整備・募集品質

7. 保険募集人の資格取得状況

当社は保険募集人がお客さまのニーズを的確に把握し、お客さまに最も最適なりスクコンサルティングができるよう、損害保険トータルプランナー、生命保険トータルライフコンサルタントをはじめ、ファイナンシャルプランナーやライフプランに関する各種専門的知識を身に付けるよう資格取得の推進、教育を行うことがお客さま本位の業務運営の実践ができる人材の育成に繋がり、ひいてはお客さまにプロのコンサルタントとして本来の安心をお届けできるものと考えます。

保険募集人の資格取得状況

< 損害保険資格 >	取得者数
損害保険・大学課程（トータルプランナー）	2名

< 生命保険資格 >	取得者数
生命保険・専門課程（ライフコンサルタント）	8名
生命保険・応用課程（シニアライフコンサルタント）	5名
生命保険・大学課程（トータルライフコンサルタント）	1名
生命保険・変額保険販売資格	7名

< 国家資格（FP技能士）資格 >	取得者数
2級FP技能士	3名

7. 保険募集人の資格取得状況

<日本ファイナンシャル・プランナーズ協会資格>	取得者数
AFP（アフィリエイトファイナンシャルプランナー）	2名

<保険クリニック・マスター資格>	取得者数
相続マスター	4名
年金マスター	4名
住宅ローンマスター	4名
家計マスター	4名
介護マスター	4名
グランドマスター	4名

<その他資格>	取得者数
相続診断士	1名
証券アナリスト	1名
住宅ローンアドバイザー	1名
BCAO認定事業継続管理者	1名
宅地建物取引士	1名

8. 内部点検・モニタリング実施回数

当社は定期的に保険募集管理責任者によるコンプライアンス推進体制の維持、継続状況の確認ならびに保険募集人のお客さま本位の適正な募集プロセス、情報管理状況等の確認を含めた自主的な内部点検・モニタリングを実施し、結果は都度、経営会議で評価、分析し、改善事項の抽出と健全かつより良い業務運営の実践ができるよう実効性の改善に努めております。また必要に応じて金融・保険外部監査機関の外部監査を実施しております。

自主的な内部点検・モニタリング実施回数

内部点検・モニタリング実施回数	11回
内部点検種別	実施
損害保険主体の点検・モニタリング	4回
生命保険主体の点検・モニタリング	7回

※2019年7月

金融・保険外部監査専門機関による外部監査を実施済
当該報告年度対象期間前のため今回は報告対象外とした

※内部点検には保険会社の指示による点検を含む

【お客さま本位の業務運営方針の取組状況についてのお問合わせ先】

保険代理店 株式会社ドリームサポート
保険募集管理責任者 中島康博

所在地 東京都八王子市三崎町5-16 ファモスB101

電話番号 042-634-8703