



「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
<2019年12月1日～2020年11月30日>

2020年12月1日
株式会社オンリーワン

はじめに

株式会社オンリーワン（東京都八王子市 代表取締役 五明徹也、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・KPI（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・KPI（Key Performance Indicator）】

KPI
1

取扱保険会社状況
< 損害保険・生命保険 >

KPI
2

新規契約／保有契約状況
< 損害保険・生命保険 >

KPI
3

損害保険更改率
< 取扱保険会社平均更改率 >

KPI
4

生命保険継続率
< 取扱保険会社各社基準 >

KPI
5

保険募集人の資格取得状況
< 保険募集・マネジメント関連 >

KPI
6

内部点検／外部監査専門機関
のモニタリング状況

KPI
7

企業価値の向上に資する
取組・参画状況

■2020年11月30日現在による成果指標を定めているもの

1. 取扱保険会社の状況、3. 損害保険更改率、4. 生命保険継続率、4. 保険募集人の資格取得状況
7. 企業価値の向上に資する取組・参画状況

■2019年12月1日～2020年11月30日の期間による成果指標を定めているもの

2. 新規契約／保有契約件数、6. 内部点検／外部監査専門機関のモニタリング状況

< KPI. 1 > 取扱保険会社状況

当社で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。

よって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。また、定期的な見直しのもとお客さまのニーズに合致したラインナップを取り揃えてまいります。

〔損害保険会社〕

取扱損害保険会社数	5社
-----------	----

損害保険会社
AIG損害保険
三井住友海上火災保険
東京海上日動火災保険
あいおいニッセイ同和損害保険
損害保険ジャパン

〔生命保険取扱保険会社〕

取扱生命保険会社数	11社
-----------	-----

生命保険会社	
アクサ生命保険	エヌエヌ生命保険
大同生命保険	FWD富士生命保険
ソニー生命保険	日本生命保険相互会社
メットライフ生命保険	オリックス生命保険
SOMPOひまわり生命保険	東京海上日動あんしん生命保険
三井住友海上あいおい生命保険	

■損害保険会社および生命保険会社は順不同。

■株式会社名省略。以下各KPI公表においても同様

<KPI.2> 新規契約／保有契約状況<損害保険・生命保険>

当社では損害保険、生命保険の新規契約・保有契約件数は、オンリーワンのスタンスで真摯にお客さまに向き合い、当社の強みでもある弁護士、社会保険労務士、税理士など各分野の法律のプロフェッショナルメンバーとの連携を図り、企業のリスクマネジメントサービスの提供やお客さまの一生涯にわたる最適なライフプランの実現のためのお客さまの最善の利益の追求と専門性が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、ご納得された保険商品にご加入をいただいた証であると考えます。

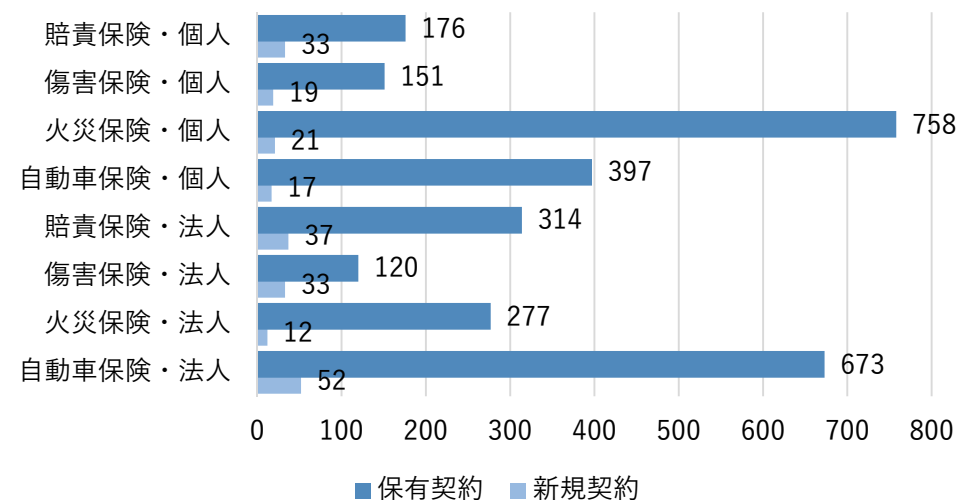
〔損害保険・法人契約〕

商品ライン	新規契約	保有契約
自動車保険	52件	673件
火災保険	12件	277件
傷害保険	33件	120件
賠償保険	37件	314件

〔損害保険・個人契約〕

商品ライン	新規契約	保有契約
自動車保険	17件	397件
火災保険	21件	758件
傷害保険	19件	151件
賠償保険	33件	176件

新規契約・保有契約件数<損害保険>



■個人契約区分の中には個人事業主を含む

<KPI.2> 新規契約／保有契約状況<損害保険・生命保険>

〔生命保険・法人契約〕

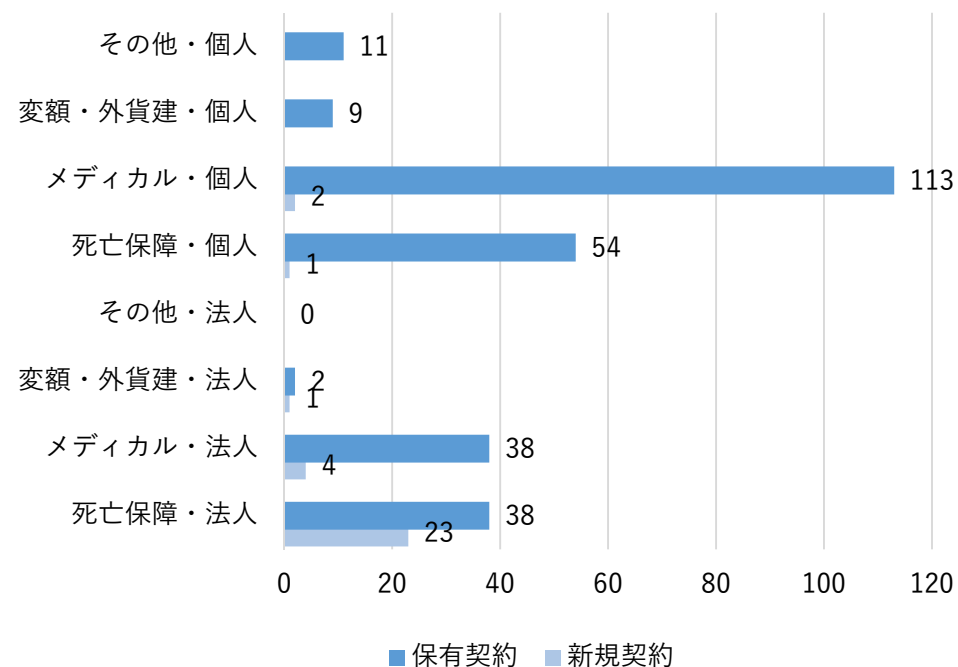
商品ライン	新規契約	保有契約
死亡保障	23件	38件
メディカル	4件	38件
変額・外貨建	1件	2件
その他	※	※

〔生命保険・個人契約〕

商品ライン	新規契約	保有契約
死亡保障	1件	54件
メディカル	2件	113件
変額・外貨建	※	9件
その他	※	11件

■上記「※」は該当契約がなかったことを表している

新規契約・保有契約件数<生命保険>



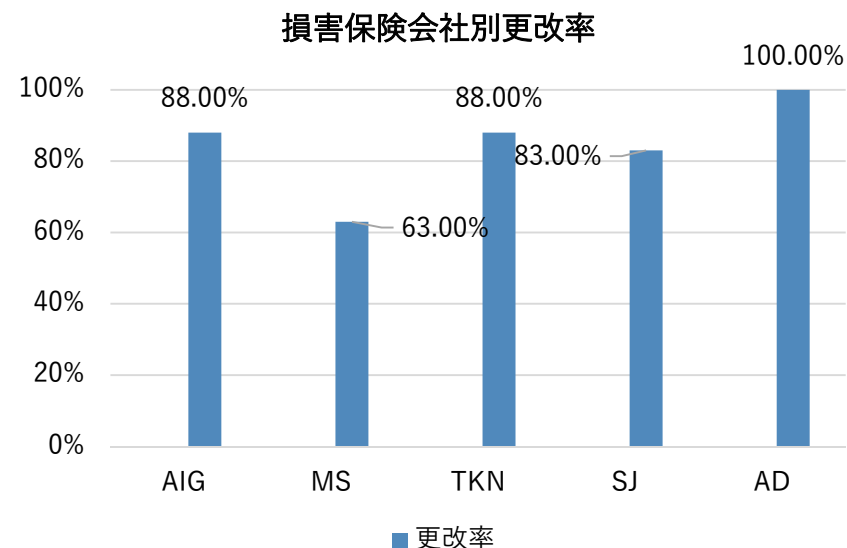
■個人契約区分の中には個人事業主を含む

<KPI.3> 損害保険更改率

当社では損害保険の更改率は、お客さまにとってのオンリーワンのスタンスでご意向に沿った提案、適切な情報提供とご契約内容に対するご理解ならびに、災害・事故時など有事の際には、当社の事故専任担当がお客さまの視点に立ち、迅速かつ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	88.59%
保険会社	更改率
A I G 損害保険	96.11%
三井住友海上火災保険	63.23%
東京海上日動火災保険	88.88%
損害保険ジャパン	83.78%
あいおいニッセイ同和損害保険	100.00%



※損害保険会社は順不同

※上記平均更改率は、5社の更改率に対する平均値ではなく、5社合計の満期契約数に対する更改手続済数で算出しています。

< KPI.4 > 生命保険継続率

当社では生命保険の継続率は、お客さまにとってのオンリーワンのスタンスでお聴きしたお客さまのご意向に加え、お客さまの一生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
アクサ生命保険	IQA 24ヶ月継続率 100.00%
メットライフ生命保険	MOF 25ヶ月継続率 100.00%
ソニー生命保険	24ヶ月継続率 100.00%

- 取扱保険会社の中から取扱契約件数が多い上位3社を当社の生命保険継続率として公表しています。
- アクサ生命保険株式会社の「IQA 24ヶ月継続率」は、ご契約をお預かりしてから2年間の継続がされている割合を表しています。
- メットライフ生命保険株式会社の「MOF 25ヶ月継続率」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。
- ソニー生命保険株式会社の「24ヶ月継続率」は、2018年12月1日～2020年11月30日成立日の契約を100とし、2020年12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。

< KPI.5 > 保険募集人の資格取得状況

当社では保険募集人がお客さまの期待を超えた専門性を発揮できる金融・保険のプロフェッショナルとして企業リスクマネジメントや資産運用等に関する各種専門的知識を身に付け、お客さまへ有益な情報の提供ならびにお客さま本位の業務運営の実践、定着が図れるよう資格取得等の推進に努め、お客さまへ最善な利益の提供を第一とする企業文化を醸成していくことがお客さまの最大の満足に繋がるものと考えます。

〔保険募集人の資格取得状況〕（※上位資格のみ公表）

< 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）	1名
< 国家資格 >	取得者数
特定社会保険労務士	1名
< 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会資格 >	取得者数
3級FP技能検定	1名
< その他資格 >	取得者数
BCAO認定事業継続管理者資格	1名
日本商工会議所 商業簿記検定2級	1名
日本商工会議所 工業簿記検定2級	1名
日本証券業協会 証券外務員一種資格	2名

<KPI.6> 内部点検／外部監査専門機関のモニタリング状況

当社では定期的に保険募集管理専任者による自主的な内部点検・モニタリングの実施により、保険募集の適正な体制の継続的確保に努めております。またコンプライアンス推進体制および業務品質の向上の実態確認ならびにお客さま本位の業務運営の定着状況の評価をしてもらうため、必要に応じて金融・保険外部監査専門機関によるモニタリングを実施しております。これらの内部点検、モニタリング結果は都度、評価、分析を行い、健全かつより良い業務運営の改善と実践ができるよう努めております。

〔自社による内部点検〕

自社内部点検	7回
内部点検種別	実施
損害保険主体の点検	1回
生命保険主体の点検	6回

■内部点検には保険会社の指示による点検を含む

〔金融・保険外部監査機関のモニタリング〕

モニタリング	1回
被監査部門	被監査対象者
経営管理部門	1名
営業部門	1名
クラーク業務部門	1名

< KPI.7 > 企業価値の向上に資する取組み参画状況

当社では企業価値の向上に資する取り組みが、自社の安定経営とお客さまから世代を超えて継続的にお選びいただけるオンリーワンの保険代理店としての堅固な信頼関係に繋がり、ひいてはお客さまに満足される良質な情報提供とサービスの価値の向上に繋がるものと考えております。

< 当社では以下のプロジェクト等に参画または認定、登録等企業として取り組んでいます >

〔外務省 持続可能な開発目標（SDGs）参画企業〕

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/sdgs/about/index.html/>

〔中小企業庁 事業継続力強化計画 認定企業〕

<https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/boasai/keizokuryoku.htm#gaiyou/>



< KPI.7 > 企業価値の向上に資する取組み参画状況

〔東京パラリンピック・オリンピック
2020TDM推進プロジェクト登録企業〕
<https://2020tdm.tokyo/companies/index.php/>



〔がん対策推進企業アクション 推進パートナー企業〕
<https://www.gankenshin50.mhlw.go.jp/index.html>



【お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況についてのお問合わせ先】

保険代理店 株式会社オンリーワン
代表取締役 五明徹也
所在地 東京都八王子市南町3-12
サンクレイドル八王子南町1階
電話番号 042-634-8558

