

「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく

取組状況および取組結果のご報告

2024年6月～2025年5月

当社では、「お客様本位の業務運営」の実現に向けた取り組みを客観的に評価するため、
取組状況と成果指標（KPI）を定期的に公表いたします。

「取組方針① お客様の最善の利益の追求」の取組状況

【取組状況①-1：ご意向把握・ご対応履歴の社内システム記録ならびに社内共有化体制づくり】

帳票の保存方法を、従来の紙スキャンからデータの直接クラウド保管へ移行するため、システムフローの改定を実施しました。

ご契約・ご変更の経緯については、当社所定書類（意向把握アンケート等）を活用し、社内システムへ記録しております。メールやWEB手続きの多様化を受け、本年度は「記録簿」や「紙スキャン」による管理から、ファイル保管へ対応できるよう、システムおよび業務フローの見直しを行いました。

【取組状況①-2：満期案内ならびに事前情報提供の徹底】

満期案内の到着率

2024年度	60日以上前	83.1%／	59～30日前	16.4%／	30日未満	0.5%	未着	0%
2023年度	60日以上前	83.1%／	59～30日前	16.4%／	30日未満	0.5%	未着	0%
2022年度	60日以上前	76.0%／	59～30日前	21.4%／	30日未満	2.5%	未着	0%

保険対象の消滅を除き、すべての継続契約に対し、郵送または手交による満期案内を100%実施しています。また、多様な特約やサービスについて漏れなくご理解いただくため、パンフレットや重要事項説明書などの書面を事前に配布し、適切な情報提供に努めております。

「取組方針② お客様にふさわしい商品を提供できる人材になるために」の取組状況

【取組状況②-1：損害保険・生命保険認定資格および、外部資格の取得】

■損害保険募集人資格：100%	■損害保険募集人最上位資格（大学課程）33%
■生命保険募集人資格（一般課程）100%	■生命保険募集人資格（専門・応用・変額）33%
■Executive Risk Manager（AIG 損保） 1名	
■ABCP 事業継続プロフェッショナル（米国国際資格） 1名	
■2級ファイナンシャルプランニング技能士 1名	

お客様に価値ある提案を行うため、積極的な資格取得を推進しています。

【取組状況②-2：定期的なコンプライアンス自己点検ならびに、保険会社による外部監査】

・自己点検の実施	2回(7月 11月)
・保険会社による定期点検	3回(9月、10月、11月)
・保険会社による監査	1回(12月)
・全帳票のダブルチェック	

不定期監査においても全項目で高評価を受けております。複数名による確認体制により、ミスの早期発見に努めており、その際は社内で共有し再発防止策を徹底しております。

【取組状況②-3：社内外研修実施（商品・コンプライアンス・サイバーセキュリティ・FD宣言等）】

■社員一人当たりの平均研修実施回数	73.6回/年
■社員一人当たりの平均研修時間（試験も含む）	124.3時間/年

毎月平均 10 時間以上の研修を行い、業務の改善に繋がっています。商品知識だけでなく企業理念や FD 宣言の理解向上にも取り組んでいます。

【取組状況②-4：資格取得のための社内規定ならびに働きやすい環境の整備】

資格手当以外に、資格取得に関わる研修費用（講義、テキスト代）の補助を規定しています。

資格取得に関する研修費用の補助制度を整備しております。また、パート社員においても有給取得率は3年以上連続で100%を維持しており、働きやすい職場環境の整備に努めております。

「取組方針③ お客様に寄り添い信頼されるパートナーになるために」の取組状況

【取組状況③-1：保険事故の相談・アドバイスの実施およびその分析】

■保険事故対応介入率 目標 80～90%

2024年 92.9% (2023年 93.0% 2022年 92.0% 2021年 97.7%)

保険事故や保険サービスの利用に際し当社を通じて行った対応の件数の割合を公表いたします。事故対応の介入は一切しない保険代理店も多く存在する中で、当社では積極的に事故対応に関わらせていただいております。ただし自動車保険のロードサービスや海外旅行保険での現地対応など、お客様が直接、保険会社にサービス依頼をする方が利便性及びスピードにメリットがあると思われる事案に関しては、事前に保険会社のサービス窓口をご理解いただく取り組みを行っております。対象のサービス利用率を考慮に入れ、介入率は80～90%を目標に関連サービスの利用促進と保険会社との連携を図ってまいります。なお、保険請求、関連サービスの利用に関する報酬・紹介手数料等は一切発生しませんでした。

■事故報告（相談）の内訳

	2024年	2023年	2022年
有責（保険金支払あり）	71.9%	71.6%	81.5%
有責（取り下げ）	21.1%	21.3%	13.1%
無責	1.6%	2.1%	2.4%
相談のみ	5.5%	5.0%	3.0%

保険の加入に限らず、事故があった時の相談窓口としてパートナーになれているか、潜在ニーズの掘り起こしに有効と考え、保険事故の相談を分析しています。有責事案でも翌年度の保険料コストを勘案して、保険利用をしない選択肢があることも、ご案内しています。

無責となった案件には、「傷害保険にて病気入院の給付が受けられないか？」「代車での自損事故に対応してもらえないか？」というお客様において、理解不足が原因と考えられるものもあり、一層の情報提供、契約者フォローが大切であると認識し、情報提供方法の改善に繋げています。

【取組状況③-2：保険の継続率向上のための取り組み】

■満期到来継続率（生損保合算）目標 95%以上

2024年 95.9% 2023年 99.0% 2022年 97.3%

期間中に満期が到来する契約に対し、類似保険への商品の変更等も含め、当社にて契約継続していただいた更改率を公表いたします。満期時点で保険対象の消滅等の事情もあるため100%にはなりません、業界水準からは大幅に高い数字を維持しています。

【取組状況③-3：保険に関するお問い合わせの記録・収集・分析 およびコスト削減の提案】

■ 保全対応の件数の内訳

	2024年	2023年	2022年
保全（見直し）により 保険料が増額	26.8%	30.5%	27.4%
保全（見直し）により 保険料が減額	37.2%	35.8%	29.9%
保全（見直し）により 保険料に影響なし	36.0%	33.6%	42.8%

当社では、契約後のアフターフォローにも積極的に取り組んでおり、住所変更等の保全業務から、定期的な見直しフォローも当社を通じてご案内・お手続きしております。保全（見直し）業務の7割程度は、保険料に影響しないあるいは、コスト削減するお手続きであり、当社から、自動車保険の年齢条件変更提案等をコスト削減につながる提案も自発的に行っております。

【取組状況③-4：保険以外の解決方法のご紹介、ご案内。専門家のご紹介】

■ 保険以外の制度の当年ご紹介実績

中小企業退職金共済、特定退職金共済、経営セーフティ共済、信用保証

■ 専門家の当年ご紹介実績

弁護士、税理士、司法書士、商工会、商工会議所、自動車修理工場

■ 安全大会等の実施実績

自動車事故の損害率改善を目的とした安全大会の実施

お客様のご意向、ご相談を確認した結果、他制度や専門家のご紹介が判断されたために、ご紹介を行いました。なお、この紹介・実施により、本年度、当社への報酬、謝礼は発生しませんでした。なお、有料にて実施することも可能である旨の情報提供は併せて行っております。

【取組状況③-5：お客様の特性に応じた重要な情報の分かりやすい提供】

■ 情報提供実施の実績例

レジリエンス診断、加入一覧の作成、リスクマップの作製、業務フローシートの作成、ハザードマップを含む評価書の作成、建物評価書の策定、BCP策定支援 決算書分析 株価評価 等

なお、本提供により、当社への報酬、謝礼は発生しませんでした。

【取組状況③-6：経済産業省「事業継続力強化計画」にもとづく取組】

重点取組：サイバー事故対応訓練



2021年より認定を受けております。本年は重点取り組みとしてサイバー対応フローを作成し事務所に掲示およびその対応訓練を行いました。

「取組方針④ CSRへの取り組み」の取組状況

【取組状況④-1：ボランティア活動等の取組】

■ながくて夏フェス(花火大会)へ協賛、幹部スタッフとして活動しました。

ながくて夏フェス(花火大会)に協賛し、幹部スタッフとして運営にも参画しました。



【取組状況④-2：社会貢献活動等の取組】

- ながくて冬まつりへ協賛を行いました。
- 公益社団法人瀬戸旭法人会における社会貢献活動の設営の手伝いをしています。
- 社会福祉協議会に法人賛助会員となり寄付をしています。

各種団体への寄付や運営支援を実施しています。

【取組状況④-3：保険業界への社会貢献】

■代理店会の役員として、業界の適正な発展に寄与するため、勉強会等の実施を年4回以上実施し、保険代理店の地位向上と研鑽のための活動に長年ボランティアとして取り組んでいます。昨年においては、保険業法改正を前提とした代理店経営の健全化、体制整備を図るための勉強会を外部講師を招いて実施しております。

保険代理店業界の社会的地位向上と研鑽のための取組を積極的に行っており、15年以上にわたり役員として業界発展に寄与しています。

「※原則」について

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「FD原則」）に基づき、当社「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を公表しています。金融庁「FD原則」との対応関係をそれぞれ（※原則○に対応）と付記しています。なおFD原則の各原則につきましては、（注）を含みます。なお、補充原則1、補充原則2および（注1）（注2）、補充原則3および（注1）（注2）（注3）、補充原則4および（注1）（注2）（注3）、補充原則5および（注1）（注2）につきましては、当社の取引形態上、金融商品の組成に携わっていないため、当社の方針の対象としていません。FD原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。