

「お客さま本位の業務運営方針」

2023年度－取り組み状況－

はじめに

株式会社保険サービス（以下、「当社」）は、「すべての人に満足と幸福を届ける」ことを経営理念に掲げ、お客様と誠実かつ真摯に向き合い「お客様本位の業務運営」を徹底していくために、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、業務運営方針を策定いたしました。

今後もお客様目線での良心的なサービスの提供や、お客様にとってわかりやすい情報提供等、お客さま本位の業務運営の更なる推進するため、定期的に見直し、取組状況を公表してまいります。

目次

方針1	お客様の満足度を高め、勧められる代理店になります	・・・P3
方針2	早期更改に努めます	・・・P6
方針3	よりスピーディーな対応を！	・・・P7
方針4	丁寧な対応を心がけます	・・・P8
方針5	募集人の質を向上させます	・・・P9
方針6	お客様アンケートを実施します	・・・P11
方針7	漏れのない補償を提案します	・・・P16

※原則4、原則5（注2）および原則6（注2～3）については、投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないことから、本方針の対象としておりません。

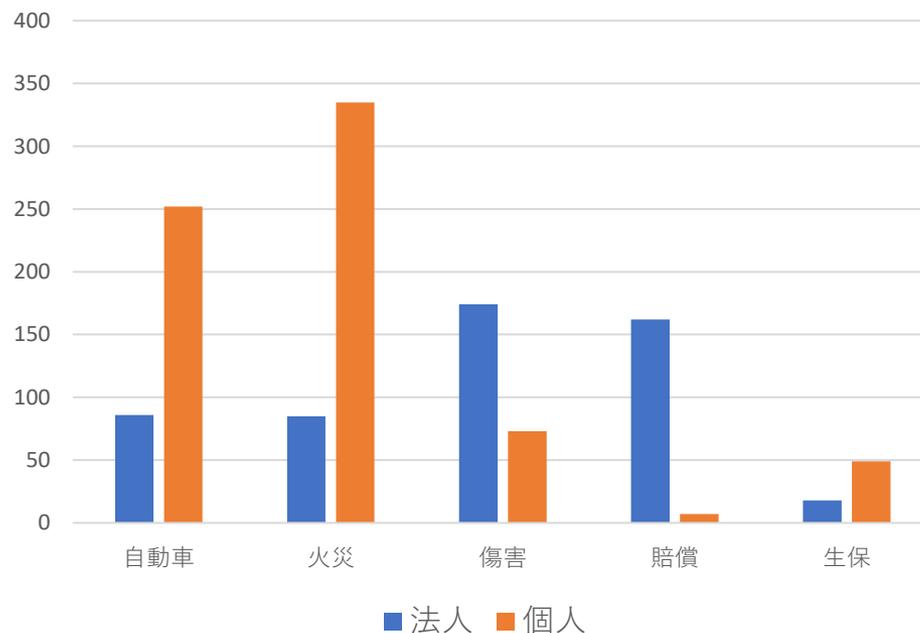
方針 1

お客様の満足度を高め、勧められる代理店になります

1. 年度末保有契約件数状況

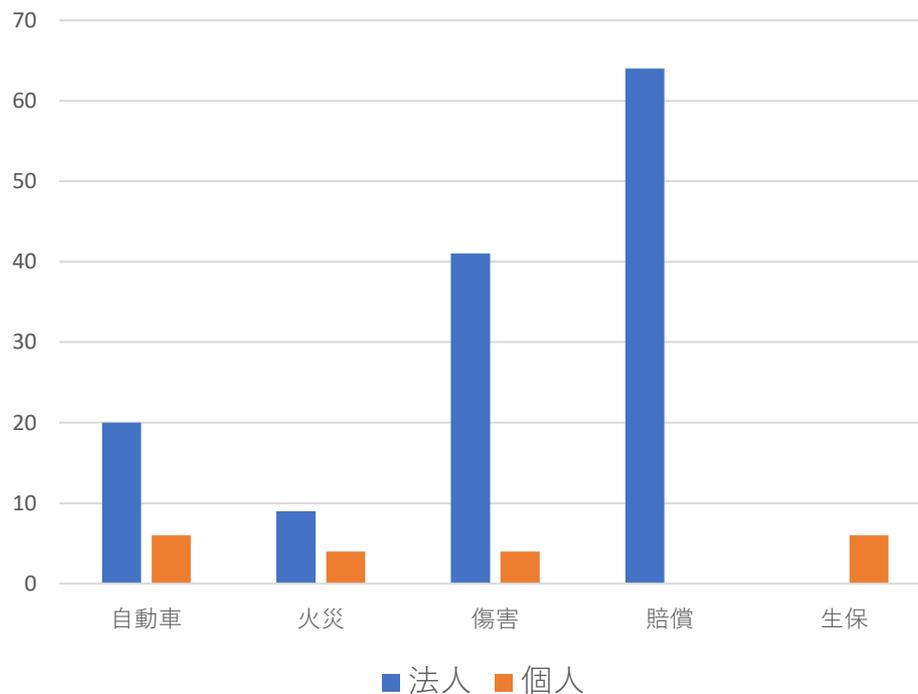
当社では損害保険、生命保険の新規契約／年度末保有契約状況について、お客さま本位の姿勢で真摯にお客さまに向き合い、お客さまの最善の利益の追求と専門性高いコンサルティングによる保険商品のご提案、募集品質に一定の評価をいただき、お客さまの信頼のもと保険商品にご加入いただいた証であると考えております。

保険種類	法人	個人	合計
自動車	86	252	338
火災	85	335	420
傷害	174	73	247
賠償	162	7	169
生保	18	49	67
合計	525	716	1,241



2. 新規契約状況（2023年5月～2024年3月現在）

保険種類	法人	個人	合計
自動車	20	6	26
火災	9	4	13
傷害	41	4	45
賠償	64	0	64
生保	0	6	6
合計	134	20	154



※法人契約区分の中には個人事業主が含まれている
 ※新規契約一覧表は保険始期ベースとしている
 ※ゴルファー保険は「傷害保険」としてカウントしている

※保有契約一覧表には新規契約数が含まれている
 ※保有契約一覧表では証券番号単位によるカウントとしている
 ※賠償責任保険には新種保険として取り扱われる契約も含まれる

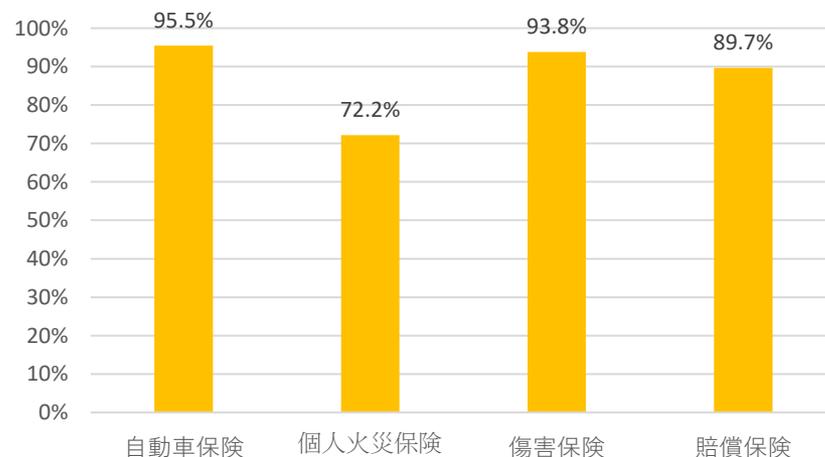
3. 継続率（2023年3月～2024年2月現在）

契約後の「継続率」につきましては、お客さまの当社に対する信頼、評価ならびにお客さまのご意向に沿った提案、適切な情報提供ならびに契約内容に対するご理解、ご満足の指標の1つとして考え、更なるお客さま満足度向上に努めております。

全体継続率	93.5%
-------	--------------

保険種目	継続率	満期件数	更改件数
自動車保険	95.5%	397	379
個人火災保険	72.2%	18	13
傷害保険	93.8%	128	120
賠償保険	89.7%	107	96

商品別継続率



※賠償保険には企業火災も含まれる

方針 2

早期更改に努めます

お客様に説明する時間やお客様が考える時間を創出し、お客様の状況把握・補償の見直し・新しい商品や特約の説明など、最適な補償の提案を行うため、早期更改に努めます。

早期継続（2023年3月～2024年2月現在）

早期継続率：保険始期日より30日以上前・14日以上前に継続した契約件数÷継続件数

【全体】

早期継続30日以上件数	早期継続30日以上率	早期継続14日以上件数	早期継続14日以上率
261	57.7%	375	82.5%

【種目別】

保険種目	30日以上件数	30日以上率	14日以上件数	14日以上率	継続件数
自動車	187	77.9%	217	90.4%	240
個人火災	7	58.3%	11	91.7%	12
傷害	33	28.2%	84	71.8%	117
賠償	34	36.6%	63	67.7%	93

方針 3

よりスピーディーな対応を！

主な取り組み状況

毎日夕方5時から夕礼を実施し、社内の情報共有をこまめに行っています。情報のスピーディーな共有を図り、より良い提案につなげます。



【主な共有内容】

- ・ 一日の動きの中で出た問題点
- ・ 商品に関する新しい情報
- ・ お客様への提案内容
- ・ 業界についての情報共有 等

方針 5

募集人の質を向上させます

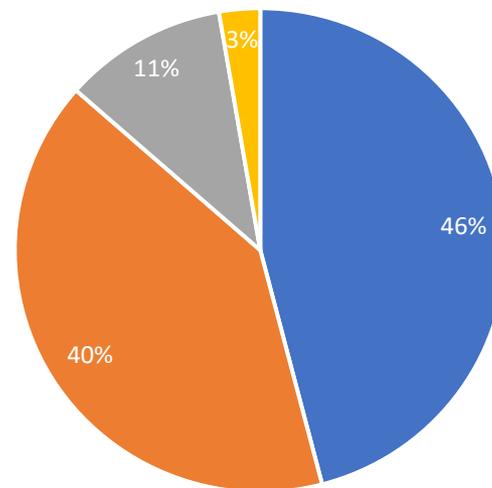
お客様のニーズにお応えできる高度なコンサルティング能力の育成とコンプライアンス意識の向上ならびにお客様本位の行動や良質のサービスの創意工夫を確保するため、定期的に社内教育・研修を実施しております。

1. 研修参加状況（2023年5月～2024年4月）

保険会社などが主催する外部研修に積極的に参加し、スタッフ全員のレベルアップを図り、お客様に選ばれる代理店になります。

研修参加回数	37回
--------	-----

研修内訳種別	回数
保険商品知識	17
コンプライアンス	15
体制整備・お客様本位の業務運営	4
新人研修	1



- 保険商品知識
- コンプライアンス
- 体制整備・お客様本位の業務運営
- 新人研修

2. 各募集人に適した研修の受講

保険募集人教育の方策として、日本損害保険代理店業協会が提供する「日本代協アカデミー」を導入しており、各募集人に適した教育カリキュラムを設定し、消費者から選ばれる代理店となるため、今後も教育を継続していきます。

ダッシュボード

コース概要

すべて ▾ 検索 コース名で並べ替える ▾ カード ▾

C01-01 日本代協コンプライアンス講座【2023年度版】
①コンプライアンス・法令順守

29% 完了

C01-02 代理店の体制整備シリーズ【2023年度版】
①コンプライアンス・法令順守

0% 完了

C01-03【特番】代理店の体制整備シリーズ「ここまでやるの？体制整備」
①コンプライアンス・法令順守

0% 完了

C01-04【セミナー】公平・公正な競争環境の創造のために
①コンプライアンス・法令順守

0% 完了

C02-01 ここがポイント！ビジネスマナー【2023年度版】
②マナーと常識

26% 完了

C02-02 ハラスメント講座「何がハラスメントだ？」【2023年度版】
②マナーと常識

0% 完了

氏名		属性	事務
速い点	自動車保険・火災保険の説明		
遅い点	クローン		
年間目標	更新時チラシ封入の上、クローリをする		
種別	内容	講座終了日	研修終了日
12月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(生命把握義務) *C02-01ここがポイントビジネスマナーSTEP1 *C07-01自然災害対策講座「ハザードマップ活用」前編	12/8	12/8
1月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(推奨販売と比較説明) *C02-01ここがポイントビジネスマナーSTEP2 *C07-01自然災害対策講座「ハザードマップ活用」後編	11/6	12/8
2月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(重要事項説明のポイント) *C02-01ここがポイントビジネスマナーSTEP3 *C03-04やさしくわかる公的保険のポイント第1回	11/6	11/8
3月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(高齢者に対する保険募集) *C02-01ここがポイントビジネスマナーSTEP4 *C03-04やさしくわかる公的保険のポイント第2回	11/6	11/8
4月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(誰がいちかに対する保険募集) *C02-01ここがポイントビジネスマナーSTEP5 *C03-04やさしくわかる公的保険のポイント第3回	11/8	12/11
5月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(非対面募集の留意点) *C02-01ここがポイントビジネスマナーSTEP6 *C03-04やさしくわかる公的保険のポイント第4回	11/8	12/11
6月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(団体契約の適切な運用) *C02-01ここがポイントビジネスマナーSTEP7 *C03-04やさしくわかる公的保険のポイント第5回	11/8	12/11
7月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(自己契約・特定契約) *C03-04やさしくわかる公的保険のポイント第6回 *C06-02教えて！サイバーセキュリティ第1話	11/8	12/11
8月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(個人情報の管理) *C03-04やさしくわかる公的保険のポイント第7回 *C06-02教えて！サイバーセキュリティ第2話	11/8	12/11
9月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(反社会的勢力への対応) *C03-04やさしくわかる公的保険のポイント第8回 *C06-02教えて！サイバーセキュリティ第3話	11/8	11/8
10月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(消費者契約法) *C03-04やさしくわかる公的保険のポイント第9回 *C06-02教えて！サイバーセキュリティ第4話	11/8	12/20
11月	7かデー *C01-01コンプライアンス講座(金融サービス提供法) *C03-04やさしくわかる公的保険のポイント第10回 *C06-02教えて！サイバーセキュリティ第5話	11/8	12/20

方針 6

お客様アンケートを実施します

新規・不継続・保険金支払完了時にお客様アンケートを送付し、その結果を検証し今後の顧客対応の向上に役立てます。

1. アンケート状況（2023年3月～2024年2月）

	送付合計	返信合計
新規	47	13
事故	41	16
解約・不継続	39	10
合計	127	39
回答率	31%	

FAXでの回答：26件 Googleフォームでの回答：12件
 その他（郵送）：1件

※アンケートは郵送にて毎月初旬に送付
 ※回答方法はFAXもしくはGoogleフォーム

【解約・不継続用】

お客様アンケート（解約・不継続のお客様）

いつも保険サービスをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。
 弊社ではお客様の評価を定期的に把握し、現状を再認識するとともに、更なるサービスの向上につながることを目的に、「お客様アンケート」のご協力をお願いしております。ぜひとも貴重なご意見をお聞かせいただけますようお願い申し上げます。

回答方法（注1、注2どちらかで回答をお願いします）

① 右記QRコードを読み取っていただきwebでの回答
 ② 下記ご記入いただきFAXでの返信

FAX番号：098-833-8771

ご記入内容

解約・不継続の理由を教えてください。（複数回答可）

保険料が高い 解約したいが不便 補償・サービスが不満
 他社からの勧誘 満了・満期・満額 担当者の対応が悪い
 担当者との関係が悪い 担当者から適切な情報提供が得られない
 他社で学業が完了したため その他（ ）

その他ご意見・ご要望があればお聞かせください。

お客様アンケート（事故対応）

いつも保険サービスをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。
 弊社ではお客様の評価を定期的に把握し、現状を再認識するとともに、更なるサービスの向上につながることを目的に、「お客様アンケート」のご協力をお願いしております。ぜひとも貴重なご意見をお聞かせいただけますようお願い申し上げます。

回答方法（注1、注2どちらかで回答をお願いします）

① 右記QRコードを読み取っていただきwebでの回答
 ② 下記ご記入いただきFAXでの返信

FAX番号：098-833-8771

ご記入内容

ご契約者様名

1. 事故発生を弊社（担当）宛にした際対応について（「満足・適切・お任せ」）
 満足 まあ満足 やや不満 不満
 保険サービスには満足していない（連絡先保持センターに電話した）

2. 弊社担当者から適切な対応が得られたと感じましたか
 はい いいえ その他（ ）

3. 弊社担当者から適切な情報提供などはありましたか
 はい いいえ その他（ ）

4. 弊社担当者からスムーズな保険金支払いのために積極的に関わっていただきましたか
 はい いいえ その他（ ）

5. 連絡時に今回の事故対応についてどうでしたか
 満足 まあ満足 やや不満 不満

6. 弊社を知人や他会社に勧めたいと思いますか（数字に○をつけてください）
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

その他ご意見・ご要望があればお聞かせください。

【事故対応用】

【新規契約用】

お客様アンケート（新規ご契約者様）

いつも保険サービスをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。
 弊社ではお客様の評価を定期的に把握し、現状を再認識するとともに、更なるサービスの向上につながることを目的に、「お客様アンケート」のご協力をお願いしております。ぜひとも貴重なご意見をお聞かせいただけますようお願い申し上げます。

回答方法（注1、注2どちらかで回答をお願いします）

① 右記QRコードを読み取っていただきwebでの回答
 ② 下記ご記入いただきFAXでの返信

FAX番号：098-833-8771

ご契約者様名

ご記入内容

1. 担当者の対応は、満足のいくものでしたか
 満足 普通 不満

2. 面談・訪問・連絡の頻度はいかがでしたか
 満足 普通 不満

3. お客様のご意向に沿ったご提案・ご契約でしたか
 はい いいえ

4. 十分な説明を受け、ご契約内容はご理解いただけましたか
 はい いいえ

5. ご契約時に重要事項の説明を受けましたか
 はい いいえ

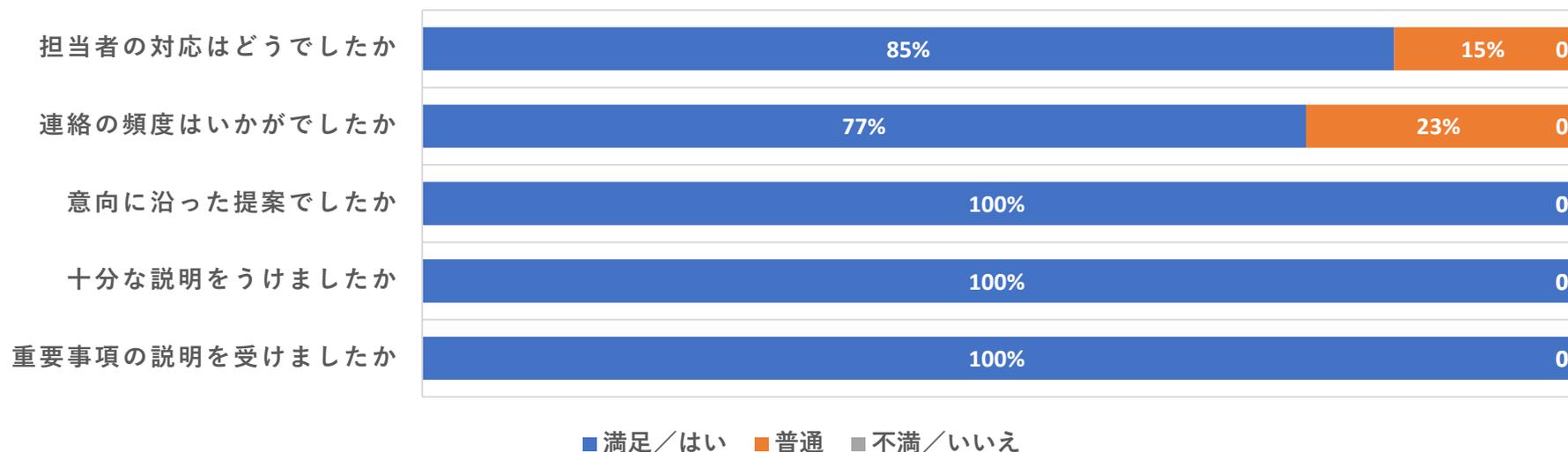
6. 弊社を知人や他会社に勧めたいと思いますか（数字に○をつけてください）
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

その他ご意見・ご要望があればお聞かせください。

※お客さまの個人情報とアンケートでご回答いただいた内容につきましては、当社のプライバシーポリシー（個人情報保護宣言）に従い、適切に管理します。ご回答内容は、弊社の業務改善・サービス向上、ならびに本アンケートに記入いただいたご提案等の対応のための目的で使用いたします。

ご協力ありがとうございます

2. アンケート状況【新規契約時の対応について】



弊社を知人や他会社に進めたいと思いますか？

批判者						中立者		推奨者		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	15%	8%	0%	15%	0%	62%

まったく思わない

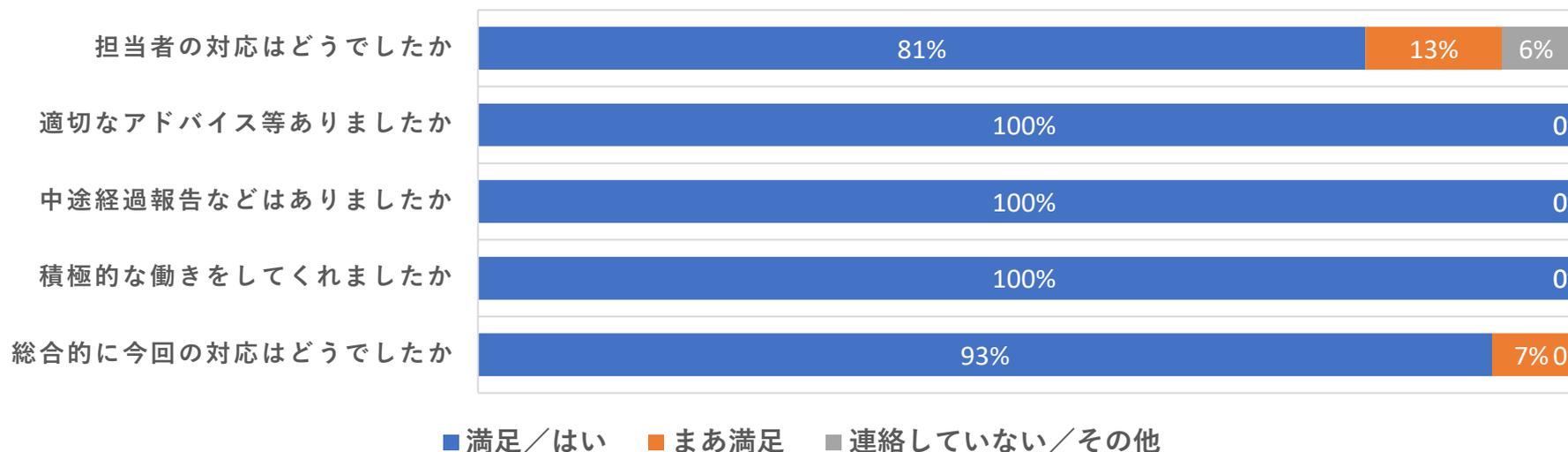
どちらでもない

非常にそう思う

批判者	中立者	推奨者	NPS数値
23%	15%	62%	23

NPS数値とは：9～10点を付けた顧客を「推奨者」、7～8点を「中立者」、0～6点を「批判者」と分類し、回答者全体に占める推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いて出てきた数値です。

3. アンケート状況【事故の対応について】



弊社を知人や他会社に進めたいと思いますか？

批判者						中立者		推奨者		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	6%	25%	13%	50%

まったく思わない

どちらでもない

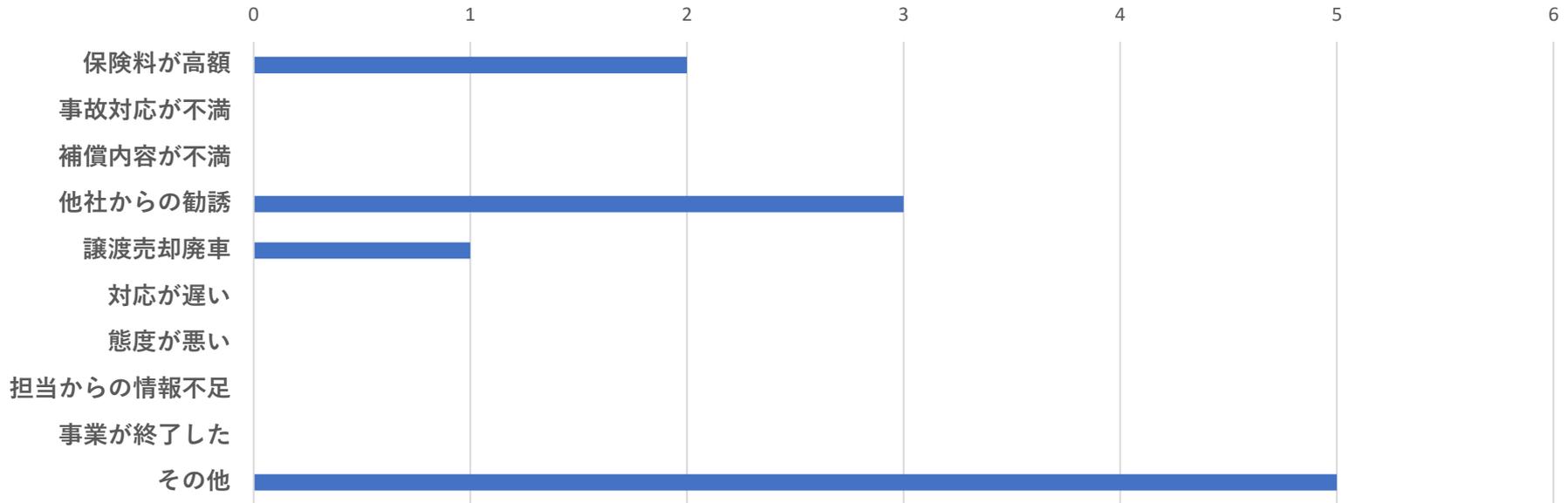
非常にそう思う

批判者	中立者	推奨者	NPS数値
6%	31%	63%	25

NPS数値とは：9～10点を付けた顧客を「推奨者」、7～8点を「中立者」、0～6点を「批判者」と分類し、回答者全体に占める推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いて出てきた数値です。

4. アンケート状況【解約・不継続】

解約・不継続の理由



【その他の内容】

- 契約内容、サービスに満足しておりましたが、弊社の諸事情により、支店数が多い方の福岡にて保険等を一括管理することになったため。
- 家族の紹介で別保険に入った
- 満足した為
- 業務災害と第三者賠償の保険会社を同一にしたための解約となりました。事故時の対応も含め、担当者の対応はとても親切・丁寧・スピーディーでした。長い間お世話になりました。有難うございました。

5. アンケート状況【その他要望など（お客様の声）】

- AIGは対応はとても早くいいです。私共会社は少しでも条件が良く安い保険を求めています。
 - ・24時間体制（全員）が魅力です。
 - ・完工高、工事高で保険料が決まる？内容が悪いとき！！

- 社長の知り合いの代理店により、担当者レベルでは更新は不可だったため。

- クリーニング業界からのご紹介があり、今回契約先を変更することになりました。これまでも長い間担当していただきました担当さんにはとても親切、丁寧にご対応いただき、本当に感謝しております。大変お世話になりました。ありがとうございました。

方針 7

漏れのない補償を提案します

取り組み状況

- ・意向把握シートの取付
 - ・定期的なサンプルチェック
 - ・保険契約に関する確認書の取付
- 補償を下げることになった場合は、その内容を記入し、お客様から確認書に署名をいただき、変更内容に対するご理解を深めていただきます。

面談記録シート【比較・推奨販売あり】				
<p>※お客さまとの商談に関する記録になります。商談を行いながら対応状況を記入する方法で使用してください。 お客さまの意向の把握・確認(申込書等への記入が必要)に加え、情報提供義務(比較推奨販売等)に関する対応の記録を当シートで行います。 事後の確認や検証を行う必要がありますので、当シートを保存してください。</p>				作成(開始)日 2023年 5月 23日
				担当支店 担当者
契約者名/面談日時・場所等	引受種別	使用ツール	保険募集プロセス	対応内容
2023年 5月 23日 時 分 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 郵送 (場所) <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> Web <input type="checkbox"/> その他() (面談相手) (契約者との関係等(法人))	<input type="checkbox"/> 新規 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 変更 保険種目 証券番号 LE	<input type="checkbox"/> ハンフレット <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> アンケート・ヒアリングシート <input type="checkbox"/> 自店販売方針 <input checked="" type="checkbox"/> 見積書(設計書)・提案書 <input type="checkbox"/> 申込書 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 自動車保険 <input type="checkbox"/> 医療・ガン保険 <input type="checkbox"/> 火災保険 <input type="checkbox"/> 生命保険(遺言・死亡保険金) <input type="checkbox"/> 傷害保険 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 新種保険(賠償等) ()	<input checked="" type="checkbox"/> 継続契約 <input type="checkbox"/> 商品特性に応じた方法により 意向把握・確認を実施 [事業者・団体・5千円以下] <input type="checkbox"/> 意向把握 <input type="checkbox"/> 比較推奨販売() (自店方針) <input type="checkbox"/> 顧客意向で選別 <input type="checkbox"/> 比較説明 <input type="checkbox"/> 商品説明 <input type="checkbox"/> 情報提供(重要事項説明) <input type="checkbox"/> 振り返り(第一・三分野) <input checked="" type="checkbox"/> 意向確認	提案商品 / 保険会社 (決定商品に○) 5/18見積もりを郵送した案件。5/23電話あり、車両保険を抜いたらならなりかを知りたい。31580円と約半額になることを通知した。もう新車購入から4年もたっているので、車両保険は外したい、との申し出。 [] 成約 [] 次回アポあり [] 不成約
2023年 5月 24日 10時 30分~ 11時 45分 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 郵送 (場所) <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> Web <input type="checkbox"/> その他() (面談相手) (契約者との関係等(法人))	<input type="checkbox"/> 新規 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 変更 保険種目 証券番号 LE	<input type="checkbox"/> ハンフレット <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> アンケート・ヒアリングシート <input type="checkbox"/> 自店販売方針 <input type="checkbox"/> 見積書(設計書)・提案書 <input type="checkbox"/> 申込書 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 自動車保険 <input type="checkbox"/> 医療・ガン保険 <input type="checkbox"/> 火災保険 <input type="checkbox"/> 生命保険(遺言・死亡保険金) <input type="checkbox"/> 傷害保険 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 新種保険(賠償等) ()	<input checked="" type="checkbox"/> 継続契約 <input type="checkbox"/> 商品特性に応じた方法により 意向把握・確認を実施 [事業者・団体・5千円以下] <input type="checkbox"/> 意向把握 <input type="checkbox"/> 比較推奨販売() (自店方針) <input type="checkbox"/> 顧客意向で選別 <input type="checkbox"/> 比較説明 <input type="checkbox"/> 商品説明 <input type="checkbox"/> 情報提供(重要事項説明) <input type="checkbox"/> 振り返り(第一・三分野) <input type="checkbox"/> 意向確認	提案商品 / 保険会社 (決定商品に○) 上記理由により、車両保険なしで契約した。 [] 成約 [] 次回アポあり [] 不成約
年 月 日 時 分 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 郵送 (場所) <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> Web <input type="checkbox"/> その他() (面談相手) (契約者との関係等(法人))	<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 変更 保険種目 証券番号	<input type="checkbox"/> ハンフレット <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> アンケート・ヒアリングシート <input type="checkbox"/> 自店販売方針 <input type="checkbox"/> 見積書(設計書)・提案書 <input type="checkbox"/> 申込書 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 自動車保険 <input type="checkbox"/> 医療・ガン保険 <input type="checkbox"/> 火災保険 <input type="checkbox"/> 生命保険(遺言・死亡保険金) <input type="checkbox"/> 傷害保険 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 新種保険(賠償等) ()	<input type="checkbox"/> 継続契約 <input type="checkbox"/> 商品特性に応じた方法により 意向把握・確認を実施 [事業者・団体・5千円以下] <input type="checkbox"/> 意向把握 <input type="checkbox"/> 比較推奨販売() (自店方針) <input type="checkbox"/> 顧客意向で選別 <input type="checkbox"/> 比較説明 <input type="checkbox"/> 商品説明 <input type="checkbox"/> 情報提供(重要事項説明) <input type="checkbox"/> 振り返り(第一・三分野) <input type="checkbox"/> 意向確認	提案商品 / 保険会社 (決定商品に○) [] 成約 [] 次回アポあり [] 不成約

※対応結果が「不成約」の場合でも保存すること

保険契約に関する確認書	
株式会社 保険サービス 御中	
下記保険契約にあたり、保険の補償内容、それに伴う保険料等について、重要事項を含む詳細な説明を受け、その提案には十分納得できましたので、契約（継続・補償内容変更）の手続きをいたしました。	
記	
1. 保険種類	<input type="checkbox"/> 傷害保険 <input type="checkbox"/> 火災保険 <input type="checkbox"/> 賠償責任保険 <input type="checkbox"/> 医療保険 <input type="checkbox"/> 自動車保険 <input type="checkbox"/> がん保険 <input type="checkbox"/> その他()
備考、	
2. 保険始期日・変更依頼日	年 月 日
	以上
	年 月 日
	保険契約者 氏名
	所在地
確認日	確認者印
2023.6.9	
	営14-20240326