

会社の保険サポート株式会社

お客様本位の業務運営方針に関する取組状況報告 2024 年度（2023 年 12 月～2024 年 11 月）

方針 1：仕事に感動を

お客さまの期待に、期待以上でお応えするために、知識の習得・業務品質の向上に努めております。
契約継続率 90%以上を目標とするところ、目標を超える 97.6%となりました。

■契約継続率

全種目合計継続率： 97.6%

| 保険種目 | 継続率 | 継続対象件数 | 継続件数 |
|-------------|--------|--------|--------|
| 自動車保険（台） | 100.4% | 250（台） | 251（台） |
| 傷害保険 | 92.9% | 84 | 78 |
| 企業賠償・企業火災保険 | 94.4% | 71 | 67 |
| 個人火災保険 | 91.7% | 12 | 11 |

■新規契約状況（2023 年 12 月～2024 年 11 月）

| 保険種目 | 新規台数・件数 |
|-------------|---------|
| 自動車保険（台） | 79（台） |
| 傷害保険 | 12（件） |
| 企業賠償・企業火災保険 | 20（件） |
| 個人火災保険 | 8（件） |
| 医療保険 | 4（件） |

■早期契約継続手続きの徹底

時間に余裕がある状態でしっかりとお客さまからヒアリングし、補償内容の見直し・ご契約内容の十分なお説明・新しい商品や特約などのご提案を漏れなくできるようにしています

| 保険種目 | 保険始期より 30 日以上前 手続き率 | 保険始期より 14 日以上前 手続き率 | 合計 |
|------|-------------------------------|-------------------------------|--------|
| 自動車 | 88.0% | 5.0% | 93.0% |
| 個人火災 | 83.3% | 16.7% | 100.0% |
| 傷害 | 92.5% | 4.5% | 97.0% |
| 賠償 | 78.7% | 12.8% | 91.5% |

(2024 年 12 月～2025 年 11 月現在)

■月 1 回以上、社内で各保険会社の方々とのミーティングを行っています。

最新の情報を入手し、知識習得に努めています。

■コンプライアンスプログラム沿って、定期的に「顧客対応記録のサンプルチェック」や「改善記録管理シートの検証」を行い、スタッフ全員でベストプラクティスや改善取組状況を共有しています。また、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する情報」をベースに、お客様本位の業務運営方針、販売方針についての見直しも行っています。

■保険会社が提供する資格制度に積極的に参加しています。

講座の受講、課題の実践をを繰り返し行うことで、リスクコンサルタントとして常にブラッシュアップするよう学んでいます。それにより、健康経営認定のサポートや安全大会の講師のご依頼をいただき、お客さまの期待を上回るサービスが提供できるよう努めております。

方針 2：人の心に寄り添えるキラキラした人間力

- 保険会社が開催する勉強会や外部講習に参加することで、コンプライアンス意識の向上、保険知識の習得、社員自身の目標に対する向上心強化に取り組むことができました。

| | 内容 | 実施頻度 | 取組状況 |
|----------|------------------|---------|-------------------------|
| 研修 | 各保険会社主催 会議 | 約 2 回/月 | 24 回参加 |
| 研修 | 各保険会社主催 勉強会 | 約 2 回/月 | 22 回実施 |
| 研修 | 社内定例ミーティング | 2 回/月 | 23 回実施 |
| 研修 | ARC コンピテンシープログラム | 1 回/年 | 2025 年 8 月 社員 3 名全員受講完了 |
| 研修 | 商品試験（商品知識研修） | 1 回/年 | 社員 3 名全員受講完了 |
| コンプライアンス | 代理店自己点検 | 1 回/年 | 2025 年 9 月実施 |

■有給休暇取得率

社員全員が 90%以上の有給休暇を取得しています。

働き方や価値観が多様化する中で、弊社ではワークライフバランスを重要視し、社員が心身ともに健康な状態でお客さまと向き合える様に体制を整えています。

方針 3：社員の永続的な自己成長・挑戦者の集団

自分の強みは高め、弱みは補い合い、お客さまをリスクから守る万全の体制を構築しています。

- 毎週火曜日に社内ミーティングをし、情報共有・目標の確認を行っています。

目標設定から達成までのナビゲーションを全員で考え共有します。

意見の交換を活発に行いコミュニケーション向上にも繋がっています。



※原則 5（注 2）については、当社の取引形態上、複数の金融商品・商品をパッケージにした商品の取り扱いがないことから、本方針の対象としておりません。

※補充原則 1、補充原則 2（注 1,2）、補充原則 3（注 1,2,3）、補充原則 4（注 1,2,3）、補充原則 5（注 1,2）については、当社は商品の組成に携わっていないので取組を実施しておりません。