

「お客様本位の業務運営宣言」 に関する取組みのご報告

-2025年度-

2025年4月-2026年3月

平素より格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

私たちは、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営宣言」を、私たちが掲げる理念を実現するための大切な指針、そしてお客様との大切なお約束として公表しています。

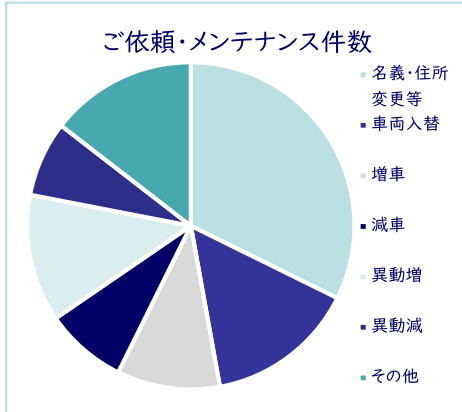
この宣言に基づく2025年度の主な取組みについて、以下のとりご報告いたします。

日商保険コンサルティング株式会社
代表取締役社長 橋本 安太郎

I. お客様からのご依頼・メンテナンス件数等

原則2【顧客の最善の利益の追求】
原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】

私たちは、「人と企業の発展を全力で応援します」という理念のもと、地域のお客様に安心して保険をご利用いただけるよう、日々のご依頼や各種お手続きについて、確実かつ丁寧な対応を心掛けています。お客様からいただいたご依頼については、受付から完了までを記録・管理し、複数の目で進捗確認を行うことで、対応漏れや遅延の防止に努めています。2025年度は、3,360件のお客様からのご依頼・メンテナンス対応を受付・記録し、継続的な品質向上に取り組みました。

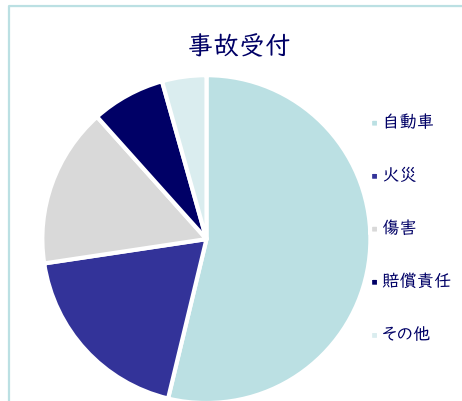


	2024年度	2025年度
名義・住所変更等	1,286	1,085
車両入替	490	499
増車	355	341
減車	291	274
異動増	392	423
異動減	276	250
その他	647	488

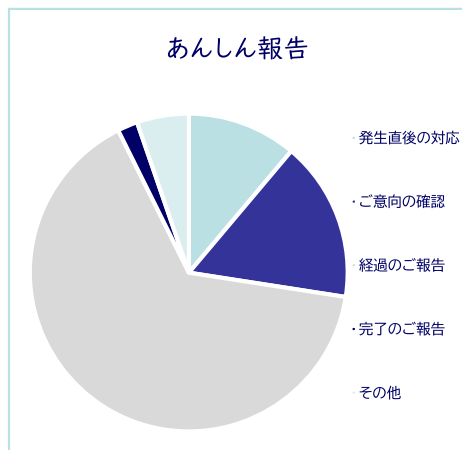
II. 事故受付・ご報告記録件数等

原則2【顧客の最善の利益の追求】
原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】

事故は、お客様にとって大きな不安やご負担を伴う出来事です。私たちは、「万が一の時こそ、保険代理店の真価が問われる」と考えています。事故対応専門メンバーを中心に、営業担当者や業務担当者を含めた全社員で連携し、お客様に少しでも安心していただけるよう、丁寧でわかりやすい対応に努めています。2025年度は、1,676件の事故受付・管理を行い、進捗状況や対応経過等をお客様へご報告いたしました。お客様に寄り添った事故対応品質の向上に、今後も継続して取り組んでまいります。



	2024年度	2025年度
自動車	891	901
火災	463	316
傷害	326	264
賠償責任	159	122
その他	108	73

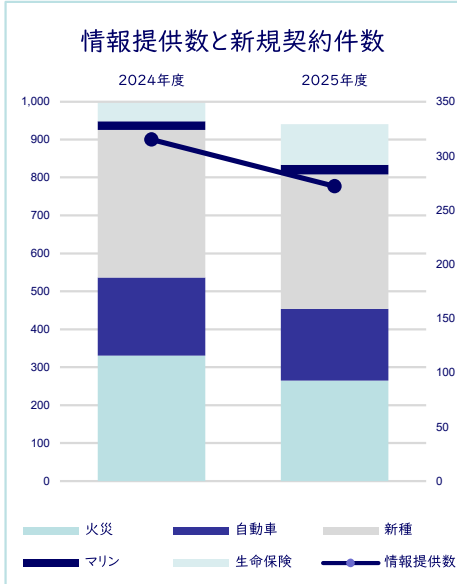


	2024年度	2025年度
発生直後の対応	248	179
ご意向の確認	253	262
経過のご報告	1,296	1,046
完了のご報告	46	33
その他	109	85

Ⅲ.情報提供等と新規契約数等

原則5【重要な情報の分かりやすい提供】

私たちは、「情報提供」と「事故対応」は、お客様のお役に立つための重要な柱であると考えています。日々の活動を通じて、お客様との信頼関係を着実に築きながら、リスクに備えるための情報提供やご提案を行い、お客様が安心してご判断いただけるよう努めています。また、万が一の際には、お客様に寄り添った丁寧な対応を心掛け、その積み重ねが長期的な信頼関係につながるものと考えています。



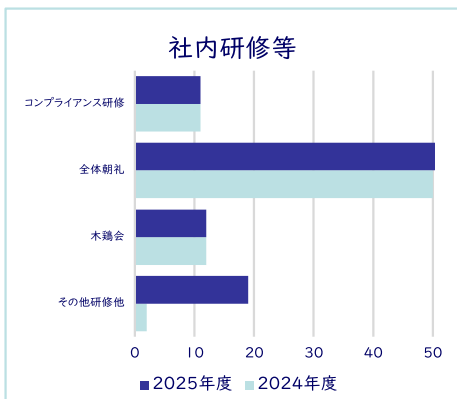
	2024年度	2025年度
情報提供	315	272
〈年度行動指標〉	〈有効提案〉	〈重要活動〉

	2024年度	2025年度	
新規契約	火災	331	265
	自動車	205	189
	新種	389	354
	マリン	23	25
	生命保険	190	107

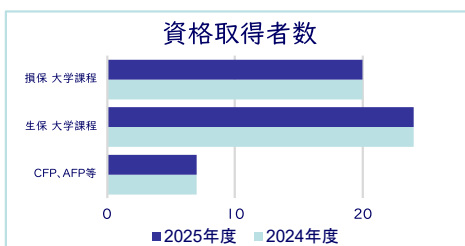
Ⅳ.社内研修・資格取得者数等

原則3【利益相反の適切な管理】

私たちは、コンプライアンスを経営上の最重要課題の一つと位置づけ、各種法令・募集ルール・業務品質向上に関する研修を定期的実施しています。また、関連資格の取得についても、社員一人ひとりの知識・スキル向上につながる重要な取組みと考え、組織として継続的な支援を行っています。さらに、週に一度の全体朝礼では、理念の唱和や価値観の共有を行い、お客様本位の姿勢を全社員で再確認しています。今後も、社員教育を通じて、より高い業務品質の実現を目指してまいります。



	2024年度	2025年度	
研修等	コンプライアンス研修	11	11
	全体朝礼	50	51
	木鶏会	12	12
	必須研修・商品研修等	2	9

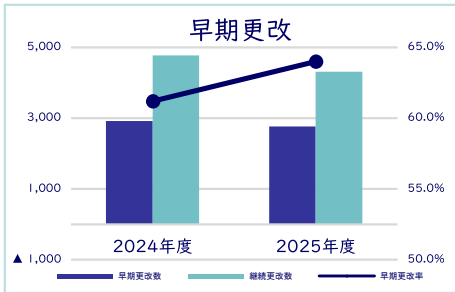


	2024年度	2025年度	
資格	損保大学課程	20	20
	生保大学課程	24	24
	CFP、AFP、FP技能士等	7	7

V. 早期更改等

原則5【重要な情報の分かりやすい提供】

私たちは、お客様の大切な補償・保障が途切れることのないよう、早期更改の推進に取り組んでいます。これは、BCP(事業継続)の観点だけではなく、万が一への備えを確実なものとし、お客様の不安やご心配を少しでも軽減したいという考えに基づくものです。満期日4週間前までのお手続き完了を目標に、満期前に保険証券をお届けできるよう推進しています。今後も、安心してご継続いただける体制づくりに努めてまいります。

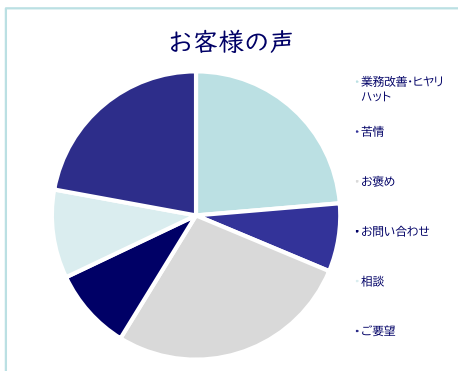


	2024年度	2025年度
早期更改率	61.2%	64.0%
早期更改数	2,916	2,760
継続更改数	4,766	4,310

VI. お客様の声/ヒヤリハット等

原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】

私たちは、お客様からいただいたご意見やご不満だけでなく、お褒めの言葉やご評価、また社内での気づきやヒヤリハットについても、「業務品質向上のための大切な声」として全社員で共有しています。2025年度は、131件の申出・気づきを収集しました。前年度と比較して大きく増加しましたが、これは、苦情やヒヤリハットだけではなく、お客様からのお褒めの言葉や当社への評価についても積極的に収集・共有する取組みを進めたことによるものです。収集した内容については、社内でも共有・検討を行い、業務改善や再発防止、対応品質の向上につなげています。

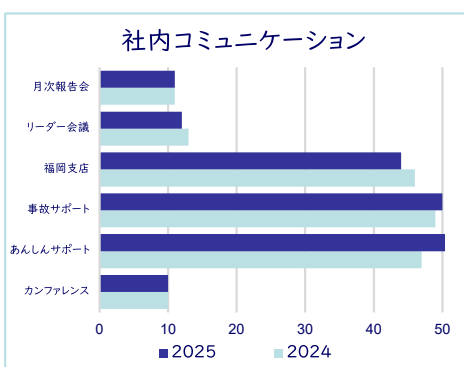


	2024年度	2025年度
業務改善・ヒヤリハット	30	31
苦情	8	10
お褒め	4	36
お問い合わせ	0	12
相談	1	13
ご要望	0	29

VII. コミュニケーション

原則3【利益相反の適切な管理】
原則7【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

私たちは、お客様にとって最善のご提案や対応となっているかを、複数の社員と一緒に考え、協力しあう時間を大切にしています。また、社内コミュニケーションは、単なる情報共有にとどまらず、企業文化の継承や倫理観の醸成、人材育成につながる重要な機会であると考えています。2025年度も、全社員参加の報告会や各種ミーティングを継続的に実施し、多くの対話と共有の時間を持つことができました。今後も、組織全体で支え合いながら、お客様本位の業務運営を推進してまいります。



	2024年度	2025年度
月次報告会	11	11
リーダー会議	13	12
あんしんサポートチーム ミーティング	49	51
福岡支店チーム ミーティング	46	44
事故サポートチーム ミーティング	49	50
カンファレンス ミーティング	10	10