

# 永続的に最高のあんしんを提供し続ける会社宣言

[お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況報告書(成果指標・KPI)]

2024年度(2024年1月1日～12月31日) / 2025年5月1日公表



株式会社 ビジサポ

はじめに

## お客さま本位の啓発・浸透・定着状況について

株式会社ビジサポ(京都市伏見区 代表取締役 橋爪宏明、以下「当社」)は、「永続的に最高のあんしんを提供し続ける会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」に基づき、2024年度(2024年1月1日～12月31日)における取組内容とその成果について、以下の通りご報告いたします。本報告書では、当社の方針の啓発・浸透・定着に向けた取組状況並びに成果指標(KPI : Key Performance Indicator)を明示し、継続的な改善とお客さま本位の業務運営の実現に努めている姿勢を公表するものです。

なお、「顧客本位の業務運営」に関する全般的な情報は、金融庁WEBサイトでもご確認いただけます(下記リンク参照)

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

## Contents

■ <a href="#">【取組状況1】お客さま本位の業務運営方針の策定・公表</a>	… P3	■ <a href="#">【取組状況5】お客さまにふさわしいサービスの提供</a>	… P15
■ <a href="#">【取組状況2】お客さまの最善の利益の追求</a>	… P4	■ <a href="#">【取組状況6】お客さま本位のガバナンス態勢と人財教育</a>	… P19
■ <a href="#">【取組状況3】利益相反の適切な管理</a>	… P13	■ <a href="#">【取組状況7】お客さま本位を実現する職場環境づくり</a>	… P23
■ <a href="#">【取組状況4】お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供</a>	… P14	■ <a href="#">【本原則についての補足</a>	… P27

## 取組状況1 お客様本位の業務運営方針の策定・公表

当社では、お客さま本位の業務運営を推進し、その理念の啓発と浸透を図るため、「永続的に最高のあんしんを提供し続ける会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」を策定・公表すると共に、本運営方針を当社の企业文化として深く根付かせ、持続的な実践を確立するよう努めて参ります。

## 【2024年度 主な取組み】

## 1. 社内での方針周知と従業員教育の強化

「永続的に最高のあんしんを提供し続ける会社宣言(お客様本位の業務運営方針)」を社内に掲示し、従業員の意識の醸成を促進するとともに、倫理観向上を目的とした従業員教育・研修を定期的に実施し、顧客本位の姿勢を社内全体に浸透させる取組みを推進しました。

## 2. 透明性のある情報公開の徹底

当社ウェブサイト(<https://bizs.jp>)を通じ、業務運営方針及び取組状況報告書を定期的(原則年1回)に更新・公表することで、お客様へ当社の業務運営に関する取組みを明確に伝え、さらなる信頼向上を図っています。

### 3. 方針改定時の慎重な検討と評価指針の見直し

方針の改定や成果指標（KPI）の変更を行う際には、経営陣による経営会議で十分に協議・検討し、慎重に決定するとともに、継続的な評価・検証を実施しながら業務の改善と顧客満足度の向上に努めました。

# 株式会社ビジサポ／ウェブサイト・取組状況報告書

## 取組状況2 お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様の「最高のあんしん」を守り続けることを使命とし、常にお客さまの視点に立った金融コンサルティングを展開しております。お客様のご意見やご要望、ご不満等のお客さまの声に耳を傾け、誠実・公正な業務と高度な専門能力を追求することは勿論のこと、高い倫理観を保ち、お客様に常に「最善の利益」を提供し続けられる最良のプランナーとして生涯のサポートをし続けることを最大のミッションと捉え、その実現に努めてまいります。

また、この実効性を高めるべく、保険会社との密な情報連携を図り、サービス向上に努めてまいります。

### 【2024年度 主な取組み】

#### 1. 従業員教育・研修の強化

顧客本位の業務運営を徹底するため、お客様の利益を最優先に考えた行動を理解し、意識づけることを目的とした研修を継続的に実施。これにより、従業員一人ひとりが高い倫理観を持ち、質の高いサービスを提供できるよう努めました。

#### 2. お客様の声を経営に活かす仕組み

お客様から寄せられるご意見・要望・お褒めの言葉・苦情などを、毎月の全体会議にて報告・共有し、特に苦情については従業員全員で再発防止策の検討を行い、改善結果を共有することで、サービス品質の向上に努めました。

#### 3. 経営レベルでの重要指摘事項への対応

お客様からの重要なご指摘事項については、経営会議で報告・共有し、経営課題や業務品質改善事項として次月の全体会議で共有・指導教育を実施。これにより、企業としての対応力を高め、よりお客様満足度の高い業務運営を実現しました。

#### 4. 適切な保険商品の提案と正確な説明の徹底

新商品を提案する際、お客様のニーズに最適な保険商品を選定し、分かりやすく正確な説明ができるよう従業員教育・研修を強化しました。これにより、信頼性の高いアドバイスを提供し、お客様の安心を支える業務運営を推進しました。

#### 5. ロイヤルカスタマーの創出に向けた仕組み

長期的な信頼関係を築き、継続的に当社のサービスを利用いただけるロイヤルカスタマーの創出に向けた教育・研修を実施。顧客満足度を高める接客スキルや関係構築のノウハウを共有し、より多くのお客さまにご満足いただける体制を整えました。

## 取組状況2

## お客様の最善の利益の追求

## 従業員教育・研修資料の一例

事例

5

目標(ターゲット)到達の判定対象、市場価格調整・解約控除

苦情

事例の概要

- 契約者は、「未来を楽しむ終身保険」の積立金額を目標額を越えているのに目標到達しないと申し出ました。
- 契約者は申込時の意向や申込時に受けた商品説明を聞いたり、契約は継続となりました。

事例

4

乗換契約

苦情

事例の概要

- 契約者は、他社の元本保証がある保険から「未来につなげる終身保険」に乗換えましたが、元本割れの説明はなきただしと申し出ました。
- 契約者は申込時に説明を受けたことを思い出し、契約は継続となりました。

保険契約

保険種類

未来につなげる終身保険

一時払保険料  
(円換算額)

5,000万円

契約形態  
(契約年齢)

個人契約 / 73歳

ポイント

i

保険業成績手数料目録を参照した。募集人からの保険契約の乗換の趣意は行はてはまげました。

お客様の意向により乗換募集となる場合は、「注意喚起情報」や「契約のおりになりで不利益となる事業をお客さまに十分に説明し、納得いただかなければなりません。

## 【ご参考】下記はその法改正・新法になります。

改正法(新法)名	施行日	改正(新法)の概要
4. 電子手帳保存法改正	2024年1月1日	・2022年1月1日から2023年1月31日まで2年間、経理帳面が取扱うべき手帳の範囲を現行の「会計帳簿」から「会計帳簿等」に書き替り、ある意味「会計の記録媒体」の範囲を拡張。強制化された。
5. 意匠法改正	2024年1月1日	・新規民法の外見の変更の要件と同様に、新規性を喪失した場合でなければ登録される場合が広がった。
6. 民事訴訟法改正	2024年3月1日	・新たな口頭申立のオンライン実施が認められた。
7. 金融商品取引法改正	2024年4月1日	・この法律で、上場企業に対して企業情報開示を義務付けていたが、企業開示の効率化の観点から半期報告書が廃止され、

◆◆代理店の皆さまへ◆◆		
コンプライアンスニュース (23-08)		
法務: コンプライアンス部 (岡西) 2024年3月		
◆◆◆2024年に実施される法改正と新法の予定◆◆◆		
下記の法改正と新法により、保険業務やお客さまの業務に影響を及ぼす可能性がありますので、ご参考にお知らせします。		

改正法名	施行日	改正(新法)の概要		留意点など
		改正	新法	
1. 金融商品取引法改正	2024年2月1日	・株式、金利、保険など広く金融商品として扱うべきと改められた。新規民法の外見の変更の要件と同様に、新規性を喪失した場合でなければ登録される場合が広がった。	・新規民法の外見の変更の要件と同様に、新規性を喪失した場合でなければ登録される場合が広がった。	・新規民法の外見の変更の要件と同様に、新規性を喪失した場合でなければ登録される場合が広がった。
2. 保険業界の監視規制の強化に関する法律改正	2024年2月1日	・保険業界の監視規制として「新規民法(金融商品取引法)」が改められ、新規性を喪失した場合でなければ登録される場合が広がった。	・保険業界の監視規制として「新規民法(金融商品取引法)」が改められ、新規性を喪失した場合でなければ登録される場合が広がった。	・新規民法の外見の変更の要件と同様に、新規性を喪失した場合でなければ登録される場合が広がった。
3. 保険業界の監視規制の強化に関する法律改正	2024年4月1日	・(1)保険会社の監視規制の強化による手帳の書き替り(現行の「会計帳簿」から「会計帳簿等」)による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。	・(1)保険会社の監視規制の強化による手帳の書き替り(現行の「会計帳簿」から「会計帳簿等」)による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。	・(1)保険会社の監視規制の強化による手帳の書き替り(現行の「会計帳簿」から「会計帳簿等」)による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。
4. 保険業界の監視規制の強化に関する法律改正	2024年4月1日	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。
5. 保険業界の監視規制の強化に関する法律改正	2024年4月1日	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。
6. 保険業界の監視規制の強化に関する法律改正	2024年4月1日	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。
7. 保険業界の監視規制の強化に関する法律改正	2024年4月1日	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。	・(1)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響と(2)監視規制による会計の記録媒体の範囲の拡張による影響。

## 取組状況2 お客様の最善の利益の追求

## 1. お客様の声の受付 [成果指標・KPI]

お客様の声の区分	2024年度	2023年度	前年比
ご意見・要望	4件	0件	—
お褒め	11件	3件	366.66%
不満足の表明	14件	10件	140.00%
合計	29件	13件	223.07%

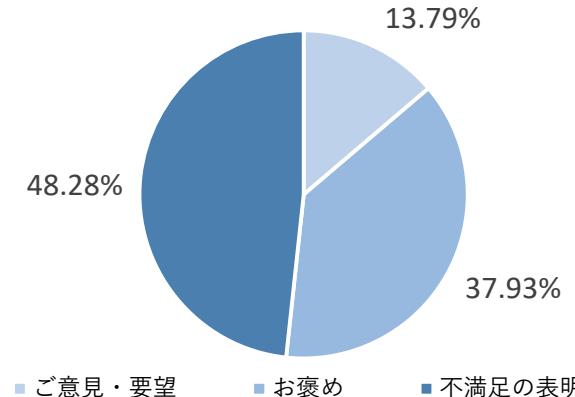
■ 2024年度期間による成果指標・KPI数値

## 【お客様からの感謝のお言葉】

急な出費があり、契約者貸付の手続きをお願いしたところ、担当の方が非常に迅速に対応してくださいり、おかげで必要な資金を準備することができました。大変助かりました。こちらの状況を汲み取って動いてくださったことに感謝しています。<40歳代 男性>

## 【お客様からのご不満のお言葉】

保険証券が届きましたが、私は2月1日からの契約で申し込んだはずなのに、証券には1月31日開始と書いてあります。その後、始期日を訂正していただけるとの連絡は受けましたが、もう2週間以上経っても連絡がありません。このままだと、本来必要なない1月分まで保険料が引き落としされるのではないかと心配です。どうなっているんでしょうか。」<40歳代 男性>



## 【お客様からの感謝のお言葉】

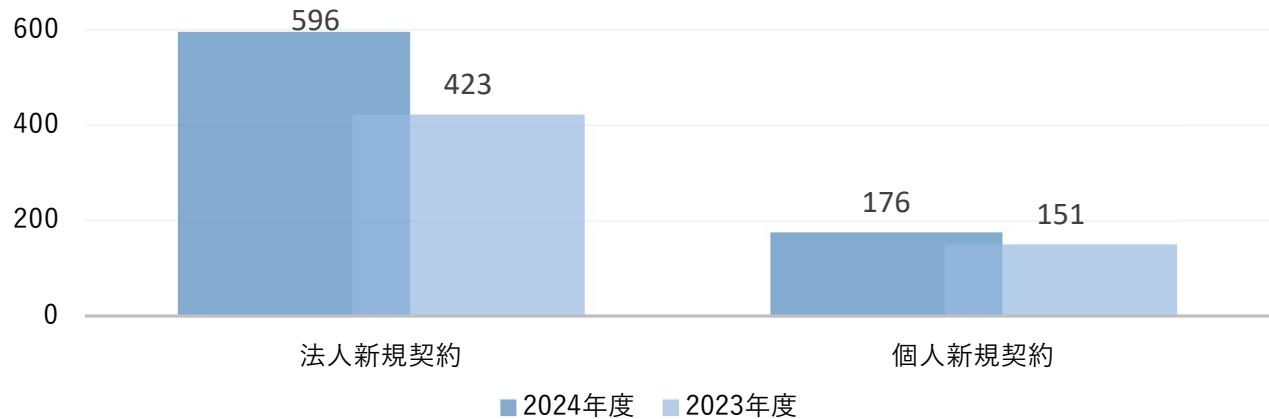
ビジサポさんには、事故対応の専門部署があり、保険会社との面倒なやり取りを代行していただけたおかげで、助かりました。事故担当者の方の対応も非常に迅速で、説明も丁寧でしたので、安心して最後までお任せできました。<50歳代 女性>

【原因等】保険始期が1月31日であることに誤りはなかったものの、更新契約における保険料の考え方や始期との関係の説明が不十分であったため、お客様に「1ヶ月分多く保険料がかかるのでは」と誤解を与えてしまった。結果として、お客様が十分に理解されていないまま手続きを進めてしまったことが原因である。

【再発防止】保険の満期日や保険料の引き落としについて丁寧に説明し、お客様の理解度を確認し、必ずその状況の記録を徹底する。

## 取組状況2 お客様の最善の利益の追求

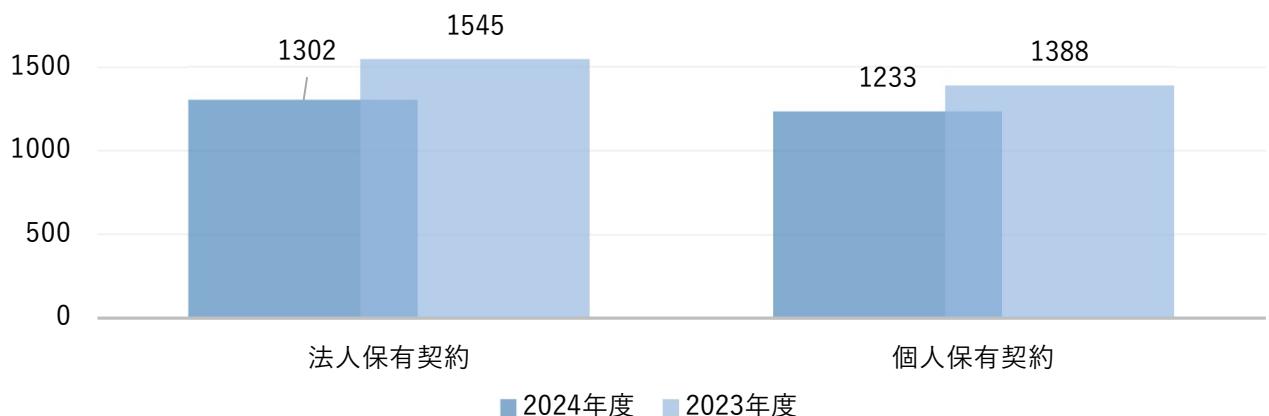
## 2. 損害保険 新規契約(販売上位3社) [成果指標・KPI]



事業年度	法人	個人
2024年度	596件	176件
2023年度	423件	151件
前年比	140.89%	116.55%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保険加入日ベースで算定
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値

## 3. 損害保険 保有契約(販売上位3社) [成果指標・KPI]

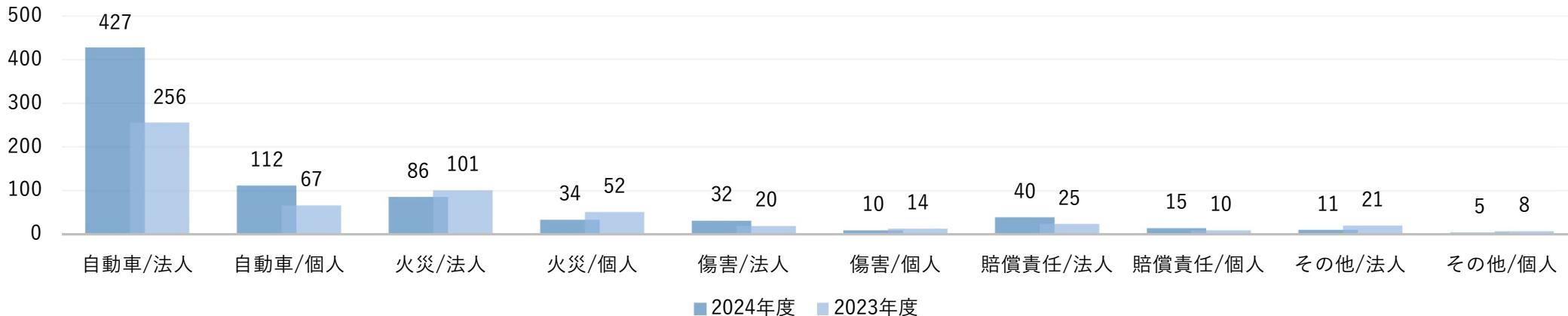


事業年度	法人	個人
2024年度	1,302件	1,233件
2023年度	1,545件	1,388件
前年比	84.27%	88.83%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値

## 取組状況2 お客様の最善の利益の追求

## 4. 損害保険 保険種目別新規契約(販売上位3社) [成果指標・KPI]



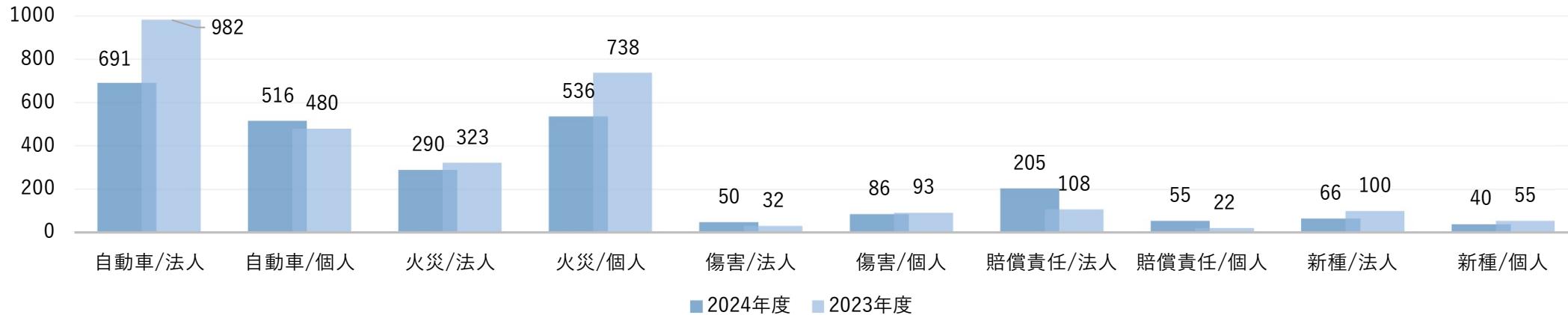
事業年度	新規契約 保険種目									
	自動車保険 /法人	自動車保険 /個人	火災保険 /法人	火災保険 /個人	傷害保険 /法人	傷害保険 /個人	賠償責任保険/法人	賠償責任保険/個人	その他保険 /法人	その他保険 /個人
2024年度	427件	112件	86件	34件	32件	10件	40件	15件	11件	5件
2023年度	256件	67件	101件	52件	20件	14件	25件	10件	21件	8件
前年比	166.79%	167.16%	85.14%	65.38%	160.00%	71.42%	160.00%	150.00%	52.38%	62.50%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- その他区分に「新種保険(超シリーズ)」を含む

- 保険加入日ベースで算定
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値

## 取組状況2 お客様の最善の利益の追求

## 5. 損害保険 保険種目別保有契約(販売上位3社) [成果指標・KPI]



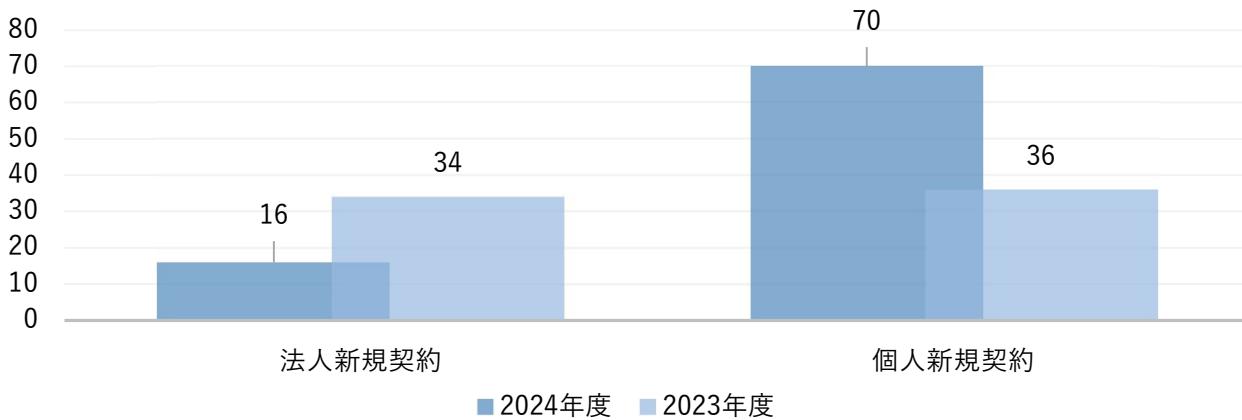
事業年度	保有契約 保険種目									
	自動車保険 /法人	自動車保険 /個人	火災保険 /法人	火災保険 /個人	傷害保険 /法人	傷害保険 /個人	賠償責任保険/法人	賠償責任保険/個人	新種保険/法人	新種保険/個人
2024年度	691件	516件	290件	536件	50件	86件	205件	55件	66件	40件
2023年度	982件	480件	323件	738件	32件	93件	108件	22件	100件	55件
前年比	70.36%	107.50%	89.78%	72.62%	156.25%	92.47%	189.81%	250.00%	66.00%	72.72%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 新種保険区分に「超シリーズ」を含む

- 保有契約数に新規契約を含む
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値

## 取組状況2 お客様の最善の利益の追求

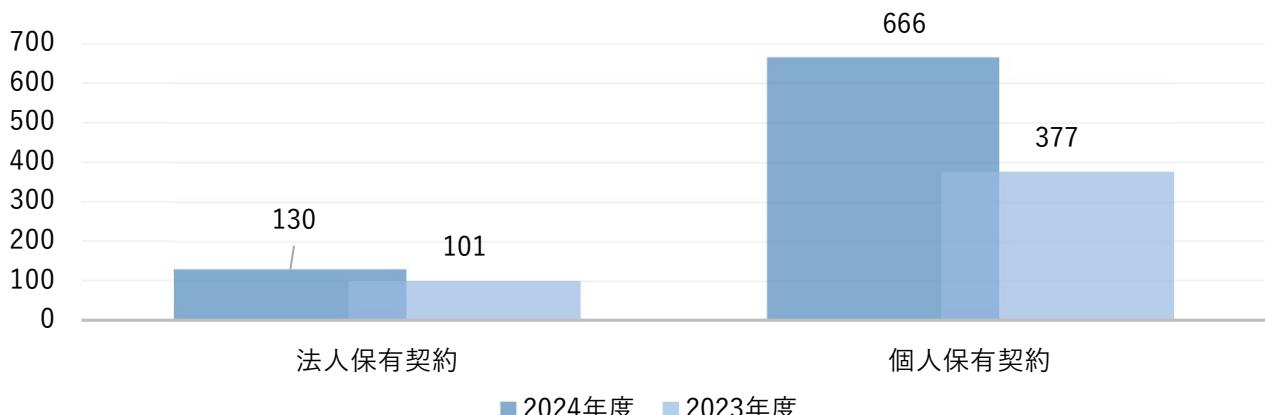
## 6. 生命保険 新規契約(販売上位3社) [成果指標・KPI]



事業年度	法人	個人
2024年度	16件	70件
2023年度	34件	36件
前年比	47.05%	194.44%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 加入日日ベースで算定
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値

## 7. 生命保険 保有契約(販売上位3社) [成果指標・KPI]

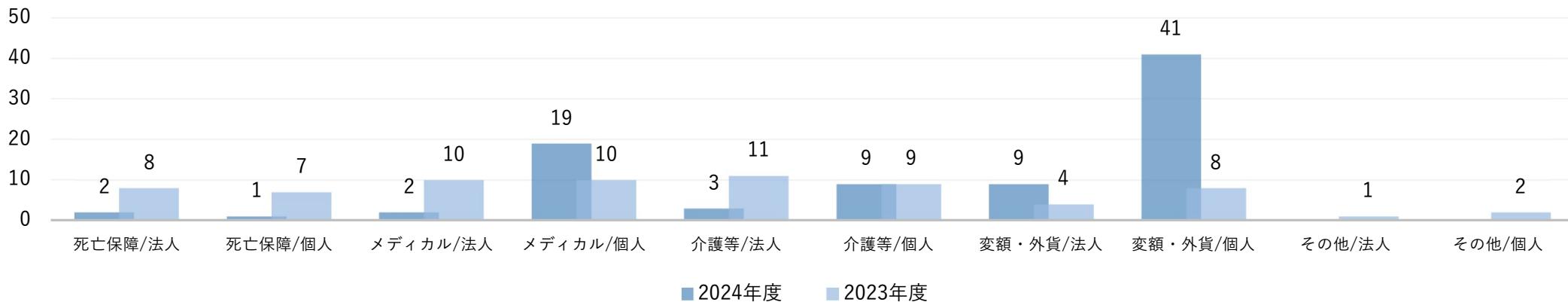


事業年度	法人	個人
2024年度	130件	666件
2023年度	101件	377件
前年比	128.71%	176.65%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値

## 取組状況2 お客さまの最善の利益の追求

## 8. 生命保険 保険種目別新規契約(販売上位3社) [成果指標・KPI]



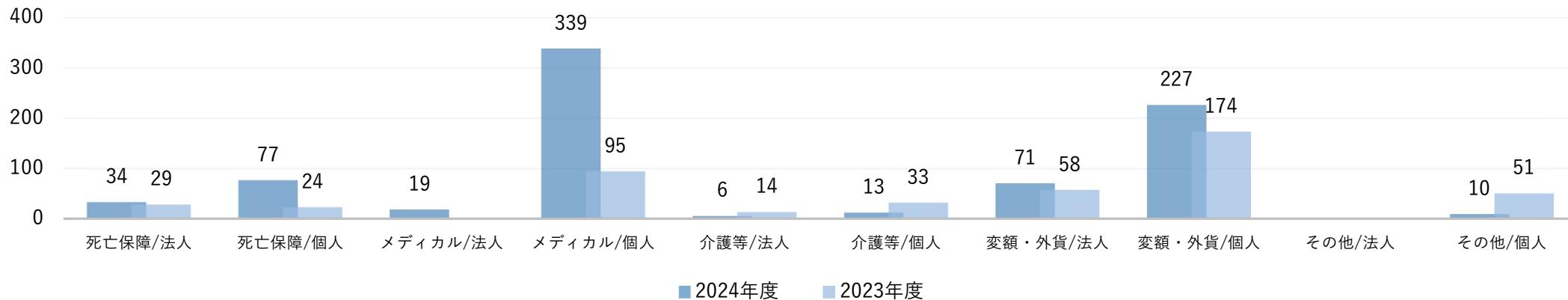
事業年度	新規契約 保険種目										
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	メディカル・疾病 /法人	メディカル・疾病 /個人	介護・就業不能/法人	介護・就業不能/個人	変額・外貨建て/法人	変額・外貨建て/個人	その他 /法人	その他 /個人	
2024年度	2件	1件	2件	19件	3件	9件	9件	41件	-	-	
2023年度	8件	7件	10件	10件	11件	9件	4件	8件	1件	2件	
前年比	25.00%	14.28%	20.00%	190.00%	27.27%	100.00%	225.00%	512.50%	-	-	

■ 法人契約区分に個人事業主を含む ■ 加入日ベースで算定

■ 2024年度期間による成果指標・KPI数値

## 取組状況2 お客様の最善の利益の追求

## 9. 生命保険 保険種目別保有契約(販売上位3社) [成果指標・KPI]



事業年度	保有契約 保険種目										
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	メディカル・疾病 /法人	メディカル・疾病 /個人	介護・就業不能/法人	介護・就業不能/個人	変額・外貨建て/法人	変額・外貨建て/個人	その他 /法人	その他 /個人	
2024年度	34件	77件	19件	339件	6件	13件	71件	227件	-	10件	
2023年度	29件	24件	-	95件	14件	33件	58件	174件	-	51件	
前年比	117.24%	320.83%	-	356.84%	42.85%	39.39%	122.41%	130.45%	-	19.60%	

■ 法人契約区分に個人事業主を含む ■ 保有契約数に新規契約を含む

■ 2024年度末時点による成果指標・KPI数値

## 取組状況3 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益を守ることを最優先に考え、法令や規則の遵守だけでなく、社会通念や倫理観に基づいた高い自己規律のもとで業務を遂行しています。保険商品の販売においては、お客さまの利益を不当に害する取引が行われることのないよう、適切な管理態勢を構築し、利益相反の防止を徹底した取組みを実践してまいります。

### 【2024年度 主な取組み】

#### 1. 社内規程・業務マニュアルの改定と徹底

現行法に準拠し、利益相反管理の強化を目的に、「社内規程」及び「業務・コンプライアンスマニュアル」の改定・整備を実施。従業員研修を通じて、適切な利益相反取引防止の考え方と業務遂行方法について周知徹底し、法令遵守の強化を図りました。

#### 2. 実践型研修による適正な意向把握

お客さまの意向把握を誤ることが利益相反につながる可能性があるため、ロールプレイングを活用した実践型研修を実施。適正な意向確認を徹底し、特定の商品を過度に推奨することなく、公正な提案を行うスキルを強化しました。

#### 3. 顧客情報管理システムを活用した業務検証

利益相反の発生を防ぐため、「顧客情報管理システム」に記録された対応履歴をもとに、意向把握や比較推奨販売の適正性を管理責任者が定期的に点検・検証。また、お客さまの利益を不当に害する取引が行われていないかを監査し、問題点の改善に努めました。

また、常時対象取引の有無の確認をしていますが、2024年度においても対象取引は認められていません

## 取組状況4

## お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまが保険商品内容について正確な判断を行うのに重要な情報、及び保険商品・サービス内容に必要な事項を分かりやすく、かつ注意を喚起しながら丁寧な説明に努めてまいります。

## 【2024年度 主な取組み】

## 1. 「コンサルティングマップ」を活用した推奨販売の透明化

生命保険商品を推奨する際には、「コンサルティングマップ」を活用し、お客さまのニーズに基づく保険商品の選定と推奨を実施。具体的な選定理由を明確に説明し、お客さまが十分に理解・納得できるよう情報提供の質を向上しました。

## 2. 「保険の見える化」を目的とした補償(保障)分析と従業員教育

損害保険の補償の重複や生命保険の保障漏れを防ぐため、「保険の見える化」を推進する従業員教育・研修を実施。これにより、従業員がお客さまの補償(保障)状況を適切に分析し、分かりやすく説明できる体制を整えました。

## 3. 特定保険商品に関するリスク・リターンの適切な情報提供

特定保険契約(外貨建て保険・変額保険)をご案内する際には、リスク・リターンの関係性や基本的構造を分かりやすく説明。また、手数料や費用負担に関する情報提供を徹底し、適合性確認を行うことで、お客さまの理解を深める体制を構築しました。

## 4. 顧客情報管理システムを活用した情報提供の検証

「顧客情報管理システム」に記録された対応履歴をもとに、適切な意向把握・情報提供が実施されているかを管理責任者が定期的に点検・検証。特定保険商品を販売したお客さまに対しては、誤解のない情報提供やリスク・リターンの説明が十分に行われているかを確認し、継続的な改善を図りました。

## 取組状況5

## お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、永続的にお客さまの『最高のあんしん』を守り続けるため、お客さま一人ひとりにふさわしい保険商品とサービスの提供に努めます。契約時には丁寧な説明を徹底して安心してご加入いただけるようお客様に寄り添ってまいります。

さらに、社内に事故専任担当者を配置し、保険会社と密に連携しながら迅速かつ丁寧な事故対応を通じてお客さまの不安を軽減し、適切な保険金の支払いまでしっかりとサポートしています。これらの取組みにより、お客さまの信頼を築きながら、サービスの向上を図ってまいります。

## 【2024年度 主な取組み】

1. 独自のコンサルティング手法を活用した提案の強化

生命保険・損害保険の一括見直しに関する独自のコンサルティング手法を最大限活用できるよう、従業員教育・研修を実施。専門知識と実務経験を組み合わせ、お客さま一人ひとりに最適なプランを提案できる体制を構築しました。

2. 「土業ワンストップサービス」の提供の推進

法律・税務・労務など各分野の専門家と連携し、「土業ワンストップサービス」の提供を推進しています。これにより、お客さまは必要な専門サービスを一括で受けられる高い利便性を享受できています。

3. デジタル活用を通じたお客さまの満足度向上(SNS活用した情報発信)

お客さまがより身近に有益な情報を得られるよう、InstagramやLINE、TikTokなどのSNSを活用し、保険に関する知識や当社の最新情報を定期的に発信。生活に役立つ情報を分かりやすく提供することで、保険への理解を深める機会を創出しました。

4. 事故対応履歴の一元管理体制の構築

事故専任担当者が、事故対応、事故内容、保険金請求に関するすべての履歴を記録し、一元管理する体制を構築。これにより、正確な情報管理を徹底し、迅速な対応と適切な保険金請求の支援を可能にしました。

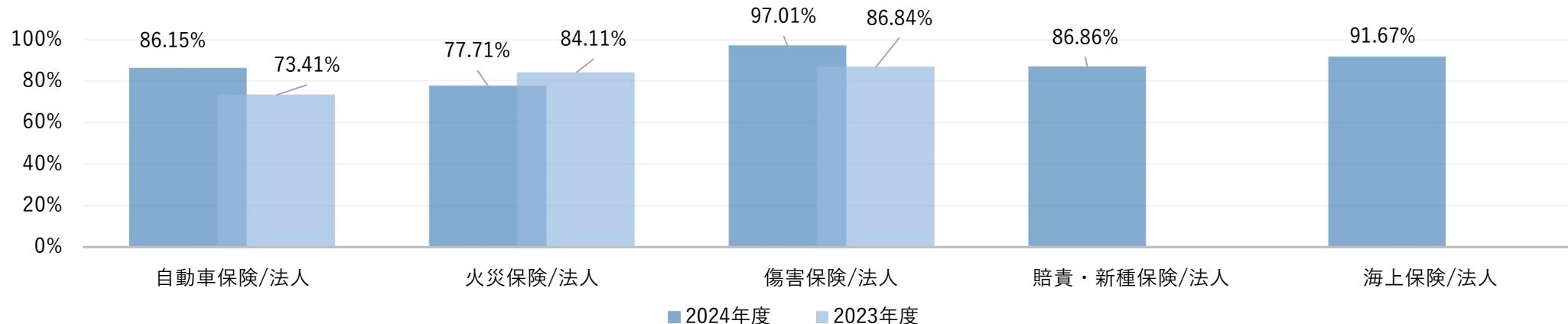
5. 社内全体での情報共有と進捗管理の強化

事故対応の進捗状況を社内全体で共有・確認し、対応漏れを未然に防止。さらに、長期化・ペンディング事案に対する早期解決を推進し、お客さまへより迅速な対応を提供できる体制を強化しました。

## 取組状況5

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 1. 損害保険 保険種目別更改契約/法人(販売上位3社) [成果指標・KPI]



区分	保険種目	2024年度	2024年度更改率算定基礎	2023年度	前年比
法人	自動車保険	86.15%	満期数:397件/更改手続数:342件	73.41%	117.35%
	火災保険	77.71%	満期数:157件/更改手続数:122件	84.11%	92.39%
	傷害保険	97.01%	満期数: 67件/更改手続数: 65件	86.84%	111.71%
	賠償責任・新種保険	86.86%	満期数:236件/更改手続数:205件	-	-
	海上保険	91.67%	満期数: 12件/更改手続数: 11件	-	-
	平均更改率	85.73%	満期数:869件/更改手続数:745件	79.61%	107.68%

■ 平均更改率は合計の満期数に対する更改手続数で算定

■ 2024年度期間による成果指標・KPI数値

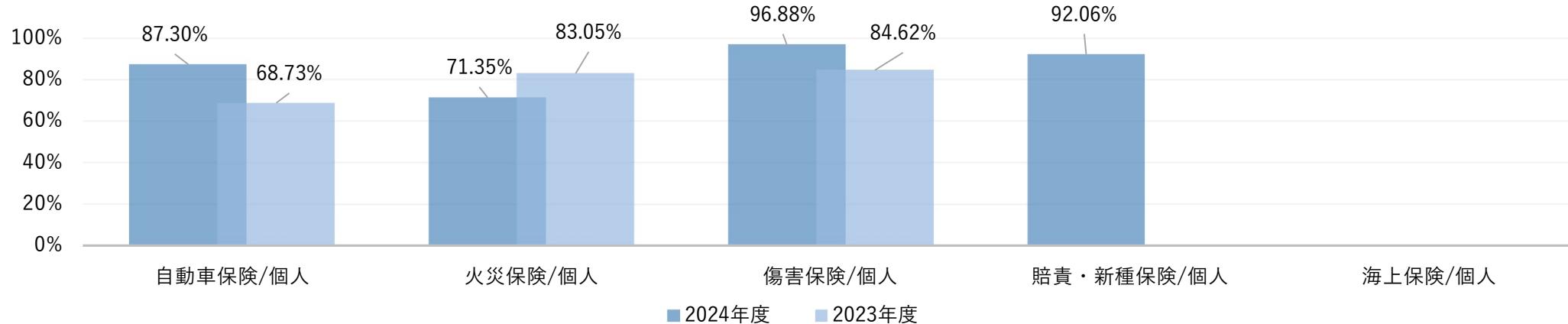
■ 前年までは「賠償責任保険」と「新種保険」を区分して算定していたが、2024年度は合算での算定をしているため、前年対比は行わない

■ 2024年度より「海上保険」を新たな成果指標・KPI数値として設定したため、前年対比なし

## 取組状況5

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 2. 損害保険 保険種目別更改契約/個人(販売上位3社) [成果指標・KPI]



区分	保険種目	2024年度	2024年度更改率算定基礎	2023年度	前年比
個人	自動車保険	87.30%	満期数:252件/更改手続数:220件	68.73%	127.01%
	火災保険	71.35%	満期数:185件/更改手続数:132件	83.05%	85.91%
	傷害保険	96.88%	満期数: 96件/更改手続数: 93件	84.62%	114.48%
	賠償責任・新種保険	92.06%	満期数: 63件/更改手続数: 58件	-	-
	海上保険	-	-	-	-
	平均更改率	84.40%	満期数:596件/更改手続数:503件	76.96%	109.66%

■ 平均更改率は合計の満期数に対する更改手続数で算定

■ 2024年度期間による成果指標・KPI数値

■ 前年までは「賠償責任保険」と「新種保険」を区分して算定していたが、2024年度は合算での算定をしているため、前年対比は行わない

■ 2024年度より「海上保険」を新たな成果指標・KPI数値として設定しているが、個人契約の取扱いなし

## 取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供

## 3. 生命保険 継続契約(販売上位3社) [成果指標・KPI]

保険会社	2024年度	2023年度	前年比
ソニー生命保険株式会社	24か月継続率 98.31%	24か月継続率 99.64%	98.66%
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	IQA24か月継続率 95.80%	IQA24か月継続率 98.90%	96.86%
アクサ生命保険株式会社	MOF25か月継続率100.00%	MOF25か月継続率100.00%	100.00%

■ 継続率の基準・指標は各社で定めるところ

■ 法人契約・個人契約合算による数値

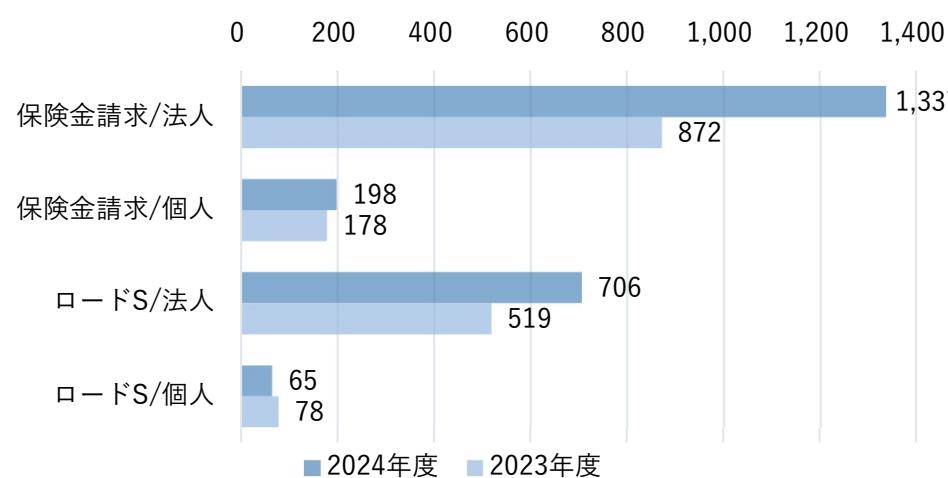
■ 2024年度末時点による成果指標・KPI数値

## 4. 損害保険事故・保険金請求対応 [成果指標・KPI]

事業年度		対応サービス区分		
		保険金請求	ロードサービス	合計
2024年度	法人	1337件	706件	2,043件
	個人	198件	65件	263件
2023年度	法人	872件	519件	1,391件
	個人	178件	78件	256件
前年比	法人	153.32%	136.03%	146.87%
	個人	112.23%	83.33%	102.73%

■ 事故発生日・ロードサービス利用日ベースで算定

■ 2024年度期間による成果指標・KPI数値



## 取組状況6 お客さま本位のガバナンス態勢と人財教育

当社は、お客さまの「最高の安心」を守り続けるため、金融事業者としての職業倫理とガバナンス体制の強化を最優先課題と位置づけ、全従業員を対象に継続的な教育プログラムを展開しています。また、社内ワークショップやケーススタディを通じて「お客さま本位」の理念を深く共有し、寄り添える“人財”的育成を育成するとともに、管理責任者による内部管理点検や従業員自己点検に加え、内部監査人等による監査を実施することで、内部管理・監督態勢の実効性向上と『お客さま本位の業務運営』定着状況の検証を行っています。これらの取組みは定期的な経営会議や業務レビューで着実に成果を上げ、健全なガバナンス態勢の構築と業務品質の向上を促進しており、今後も継続実施することさらなる改善と定着を図ってまいります。

### 【2024年度 主な取組み】

#### 1. 経営者会議の定期開催によるガバナンス強化

業務運営上の課題を迅速に把握し改善策を共有・実施するとともに、企業の意思決定の過程を透明化してガバナンス体制の維持・管理を徹底するため、毎月経営者会議を開催し、持続的な組織運営を推進しています。

#### 2. 資格取得奨励と人財の専門性向上の推進

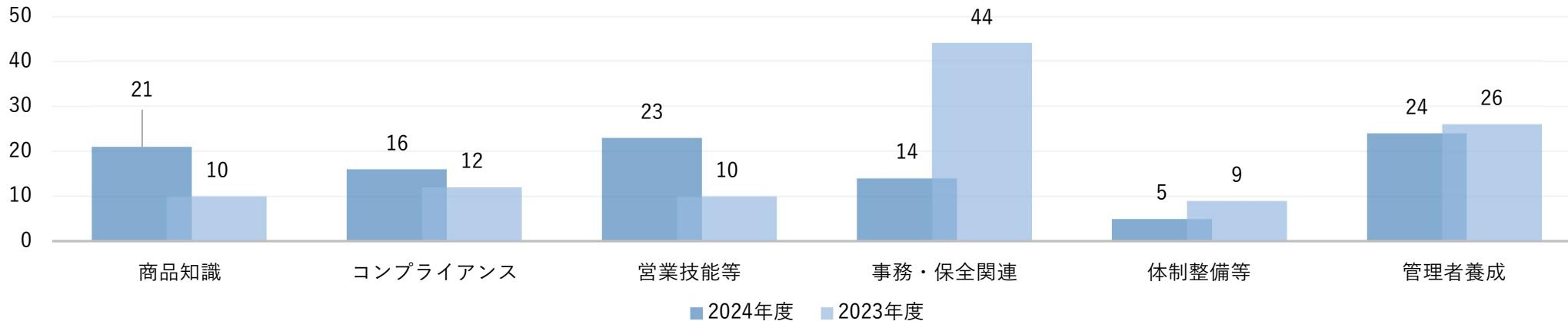
お客さまに正確で適切な提案を行うため、専門知識と実務スキルの向上を重視し、従業員の資格取得を積極的に奨励しています。学び続ける環境づくりを通じて、お客さま本位の判断と高品質なコンサルティングができるよう専門性の向上を推進しています。

#### 3. 外部専門家等と連携したコンプライアンス推進

企業として健全な業務運営を維持するため、外部専門家等との顧問契約を通じて、コンプライアンス推進態勢を強化。最新の法規制への対応や、業務品質向上に向けた取組みを継続し、お客さまにとって信頼性の高い企業運営を実現しています。

## 取組状況6 お客さま本位のガバナンス態勢と人財教育

## 1. 従業員教育・研修 [成果指標・KPI]

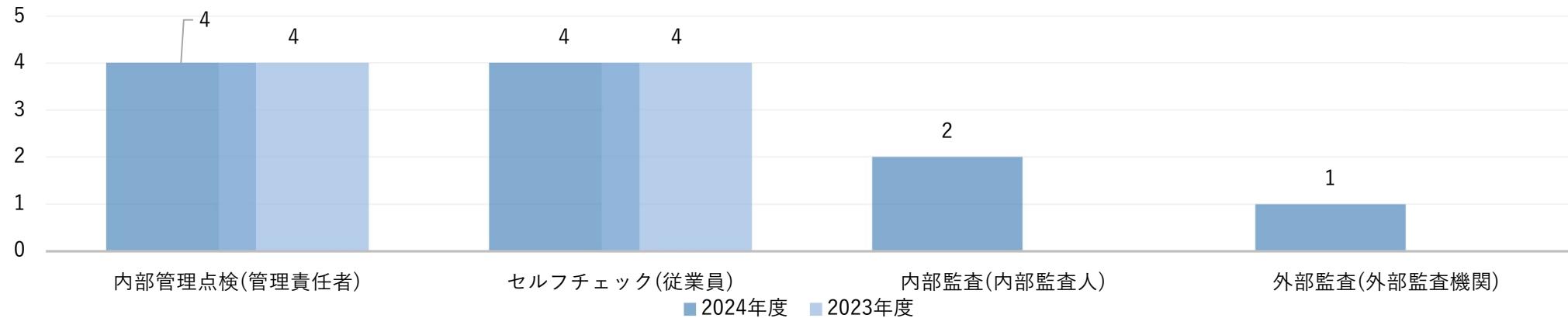


カリキュラム	2024年度				2023年度	前年比
	保険会社講師	社内講師	外部講師	区分別計		
損害保険・生命保険商品知識等	21回	-	-	21回	10回	210.00%
法令等遵守・コンプライアンス	2回	14回	-	16回	12回	133.33%
営業技能・ロールプレイング	4回	9回	10回	23回	10回	230.00%
事務・保全関連	14回	-	-	14回	44回	31.81%
体制整備・顧客本位関連	4回	1回	-	5回	9回	55.55%
管理者養成	-	-	24回	24回	26回	92.30%
合計	45回	24回	34回	103回	111回	92.79%

■ 2024年度期間による成果指標・KPI数値

## 取組状況6 お客さま本位のガバナンス態勢と人財教育

## 2. 内部管理点検・監査等 [成果指標・KPI]



■2024年度期間による成果指標・KPI数値

## 取組状況6 お客さま本位のガバナンス態勢と人財教育

## 3. 専門性向上に向けた資格取得 [成果指標・KPI]

【損害保険資格】	2024年度	2023年度	前年比
損害トータルプランナー(コンサルティングコース)	2名	-	-
損害保険プランナー(専門コース)	3名	1名	300.00%
【生命保険資格】			
生命保険・専門課程(ライフコンサルタント)	11名	8名	137.50%
生命保険・応用課程(シニアライフコンサルタント)	4名	3名	133.33%
生命保険・外貨建保険販売資格	7名	7名	100.00%
生命保険・変額保険販売資格	8名	8名	100.00%
【生命保険関連 国家資格】			
1級FP技能士	2名	1名	50.00%
2級FP技能士	4名	4名	100.00%
3級FP技能士	1名	1名	100.00%
【プランナー関連資格】			
CFP(サーティファイド ファイナンシャルプランナー)	1名	-	-
【その他 国家資格】			
行政書士	1名	-	-

■2024年度末時点による成果指標・KPI数値

## 取組状況7 お客さま本位を実現する職場環境づくり

当社は、企業価値向上の一環として、認定制度の取得やプロジェクト参画、各種登録を積極的に推進し、従業員のワークライフバランスと職業環境の整備を図っています。これにより質の高いサービスの提供するとともに、お客さまに安心と満足をお届けする企業風土を築いてまいります。

### 【2024年度 主な取組み】

#### 1. 健康経営の推進

従業員の健康を企業成長の基盤と位置づけ、協会けんぽ京都支部「京(きょう)から取り組む健康事業所宣言」を継続的に実施するとともに、新たに、経済産業省「健康優良法人認定制度」の認定を受け、積極的に健康経営を推進しています。

#### 2. 情報セキュリティ対策の強化

お客さまの大切な情報を保護するため、独立行政法人情報処理推進機構「SECURITY ACTION セキュリティ対策自己宣言」★一つ星宣言企業として、社内の情報管理体制を強化し、安全な業務運営を実現しています。

#### 3. ISO9001取得による業務品質の向上

「損害保険ジャパンプレミアム」のISO9001グループ認証を取得し、業務の標準化と品質向上を推進。お客さまへより高品質なサービスを提供するための体制を整備しています。

#### 4. 業務品質と営業成果を両輪とする人事評価制度の運用

従業員の長期的な成長を支援するため、販売実績に連動しない固定給を採用し、業務品質と営業成績創出を両輪とする人事評価制度を運用。顧客本位の業務姿勢を維持しながら、従業員が安心して業務に取組める環境をさらに整えました。

#### 5. DX推進による顧客管理の最適化

お客さま情報の管理精度向上と業務の効率化を図るため、「顧客情報管理システム」を活用したDX（デジタルトランスフォーメーション）推進。従業員の業務を効率化し、これまで以上に迅速かつ適切なサービス対応を可能にしました。

## 取組状況7

## お客さま本位を実現する職場環境づくり

## 1-①. 企業価値向上の取組み [成果指標・KPI]

## ●協会けんぽ京都支部

## 【京(きょう)から取り組む健康事業所宣言】

従業員の健康づくりの一環として、協会けんぽ京都支部が推進している「京(きょう)から取り組む健康事業所宣言」に登録しています。

<https://www.kyoukaikenpo.or.jp/shibu/kyoto/cat070/jigyosyosengen/>



から取り組む  
**健康事業所宣言**

## ●経済産業省

## 【健康経営優良法人認定制度】

地域の健康課題に即した取組みや日本健康会議が進める健康増進の取組みをもとに、特に優良な健康経営を実践している企業として認定を受けています。

[https://www.meti.go.jp/policy/mono\\_info\\_service/healthcare/kenkoukeiei\\_yuryouhouzin.html](https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/kenkoukeiei_yuryouhouzin.html)



2024  
**健康経営優良法人**  
Health and productivity

## 取組状況7 お客さま本位を実現する職場環境づくり

## 1-②. 企業価値向上の取組み [成果指標・KPI]

## ● 独立行政法人 情報処理推進機構

## 【SECURITY ACTION セキュリティ対策自己宣言】

## &lt;★一つ星宣言&gt;

中小企業の情報セキュリティガイドラインによる「情報セキュリティ自社診断」を行い、情報セキュリティへの取組みを自己宣言しています。

<https://www.ipa.go.jp/security/security-action/>



## ● 国際標準化機構(ISO)

## 【「損保ジャパンプレミアム」ISO9001(品質マネジメントシステム)グループ認証取得制度】

PDCAサイクルを軸として「顧客満足」と「継続的改善」を最重要視し、経営における組織力向上、顧客満足度向上に資する企業として認証を取得しています。



対象業務：損害保険代理店業務・生命保険代理店業務

## 取組状況7 お客さま本位を実現する職場環境づくり

## 2. 社内DX推進の取組み [成果指標・KPI]

## ●クラウド型顧客情報管理システム(CRM)

## 【次世代型の保険代理店システム「hokan」導入】

保険代理店業務を一元的に管理し、業務効率の向上・顧客対応の質の改善・法令対応の強化を実現する営業支援・顧客管理システムを導入し、ペーパーレス・DX推進による内部統制やBCPの高度化や顧客の利便性向上にも役立てています。



①当社は、生命保険会社・損害保険会社が提供する保険商品をお客様に販売する乗合保険販売代理店であり、（銀行等金融機関や証券会社等の提供する保険以外を含む業界をまたぐ）複数の金融商品・サービスについて当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。

また、当社は販売のみを行っているため、保険商品および金融商品の組成（開発）には携わっておりません。

②当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表を別添のとおり公表いたします。

また、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、原則5（注2）、原則6（注2）、原則6（注3）、補充原則1～5については対象であることを併せて公表いたします。

▶▶ お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況報告書等についてのお問い合わせ先

保険代理店 株式会社ビジサポ  
業務部 FD担当者  
所 在 地 京都府京都市伏見区桃山筒井伊賀西町17 千歳ビル2F  
電話番号 075-644-6646  
E-Mail info@bizo.jp  
営業時間 平日9時00分～17時00分（年末年始・夏季休暇を除く）

