

株式会社京都インシュアランス

「お客さま本位の業務運営」

取組状況報告書

2023年度(2023年10月～2024年9月)

取組方針1

弊社は生命保険、損害保険を通じて、お客さま一人ひとりに質の高い保険金融サービスを提供し、豊かで安心の出来る人生や安定した事業運営のお手伝いをすることを誓います。

主な取り組み 1. AI・IOT・フィンテック・インステックにできない我々人間にしかできないものを求め、「感動」「想い」「安心」をすべてのお客さまに提供すべく、対面や電話等での募集プロセスを標準化し、高齢者や障がいをお持ちの方にとっても、親しみやすく、安心できる接客を行います。

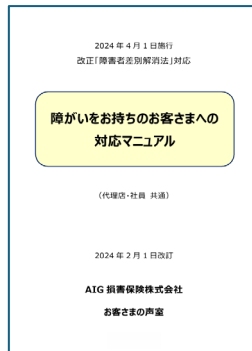
取組状況 1

重要業績評価指標(KPI) : 1. 保有契約継続率

主な取り組みの状況 1. を受けて(定性)

- 対面・電話等での募集プロセスのマニュアルを作成・標準化し、そのマニュアルに従い、募集を行っています。また、募集プロセスとおりの対応をしたかどうかについて、全件 対面記録を作成し、記録・保存しています。
- 高齢者のお客さまには、マニュアルに従い、必ず2名の募集人で訪問・面談する等、ルール通りの対応を行っています。また、ご確認いただく資料については、見やすいようにA3に拡大し、ご提供するとともに、高齢者対応記録簿を作成し、全件保管しています。
- 障がいをお持ちのお客さまに適切な対応をするために、弊社受付カウンターにすぐに確認できるように、障がい者対応マニュアルを設置しています。
- 障がい者用電話リレーサービスの研修(総務省・電気通信事業者協会)を全社員が受講し、リレーサービスを活用できるようにしています。
- 接客カウンターに「耳・言葉の不自由なお客さまへ」の案内を掲示するとともに、コミュニケーションボードや筆談ツールなど設置し、適切な接客ができるようにしています。

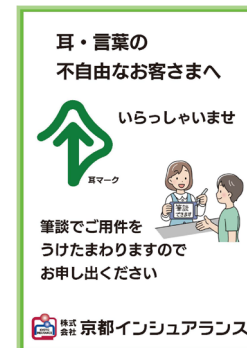
障がい者対応マニュアル



コミュニケーションボード



案内文



電話リレーサービスの案内



主な取り組み2. 個人のお客さまには、ライフプランや資産形成、健康などに役立つ情報を積極的に発信し、お客さまが最善の利益を確保できるようサポートします。

取組状況 1

主な取り組みの状況 2. を受けて(定性)

- 長期火災保険をご契約中のお客さまに、(一社)日本損害保険代理業協会が提供している住宅修理詐欺防止のチラシを年末に郵送し、注意喚起を促す取組を実施中です。
- 契約継続手続きの書類等を郵送する際、毎月、新商品のご案内チラシ、健康増進に参考になるチラシ、新聞記事などお客さまに参考になる役立つ情報ツールを同封しています。
- 定期的に災害対策などのお役立ち情報をホームページに掲載し、お客さまにご案内しています。

住宅修理詐欺防止チラシ



弊社ホームページ画面



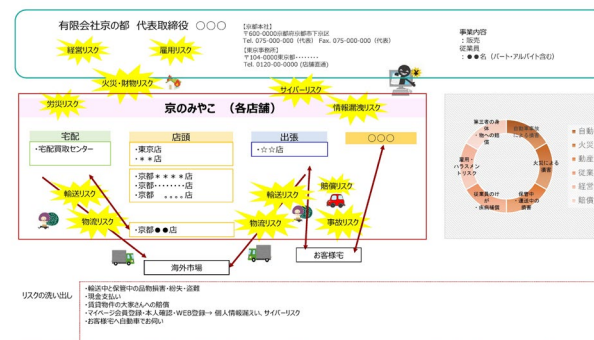
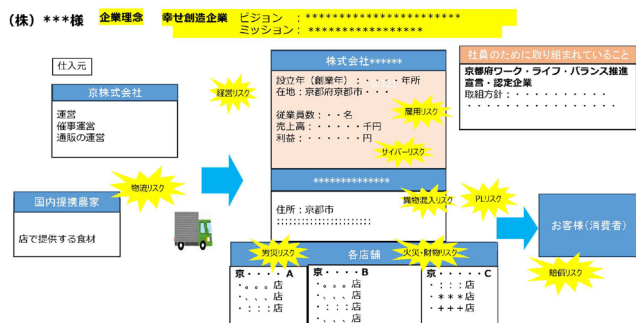
主な取り組み 3. 法人のお客さまにはリスクマネジメントや事故事例など会社を守り・発展させることに役立つ情報を積極的に発信し、お客さまが最善の利益を確保できるようサポートします。

取組状況 1

主な取り組みの情報 3. を受けて(定性)

- 建設業の法人のお客さまが開催される労働災害安全大会に参加をし、労働安全講習会の講師をし、リスク対策の情報提供をしています。
- 法人のお客さまへの訪問時には、事故対策情報として、必ず賠償事故が発生した場合の示談交渉サポートサービスの案内・説明をしています。
- 法人のお客さまへのリスクコンサルティングを実施する際は、お客様のバリューチェーンについてヒアリングを行い、顕在化・潜在化したリスクの洗い出しを行うサービスを実施しています。

バリューチェーンアプローチ(業務フロー)によるリスク洗い出しコンサルティング事例



主な取り組み 1. 四方良し、「世間(社会・地域貢献)良し」・「お客さま良し」・「仕入先(保険会社)良し」・「弊社良し」の下、保険販売サービスを実践するとともに、お客様のニーズや反応等をお客さまの声として積極的に収集し、適宜、保険会社に共有し、お客さまの最善の利益の確保に努めます。(重要業績評価指標(KPI):「お客さまの声の件数」)

重要業績評価指標(KPI)： 1. 保有契約継続率、2. お客様の声の件数 4. アフターフォロー

- 事業年度初めの会議にて、経営理念である四方良しの考え方を社長より従業員に説明し、全社員の認識統一を図りました。
- 四方良しの考えを経営理念として会社案内に掲載し、会社案内をする際に、お客さまにその考えを説明しています。
- 生命保険にご契約いただいているお客さまには、2024年1月～2月に全顧客向けアンケートを郵送し、回収・分析を行い、2024年4月4日に保険会社に共有しました。
- 今後、生命保険のお客さま向けに本年度末のカレンダー送付時にも、顧客向けアンケートを同封する予定です。
- 損害保険にご契約をいただいているお客さまには、満期更改手続き時に顧客アンケートを同封し依頼しています。回答を収集分析をした内容を会議で全社員で共有し、自社経営に活かすための論議・検討を行うとともに、保険会社に共有しました。

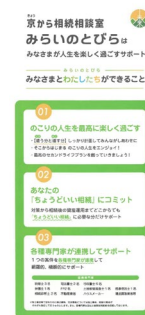
お客様の声の件数
苦情 3 件・お褒め 5 件

取組状況 2

- 法人のお客さまの業界の情報を収集し、その業界のお客さま企業に役に立つ情報を適宜持参・提供しています。
- 法人のお客さまへのヒアリングシートを作成・活用し、毎年、その会社の変化(売上・社員数・事業形態の変化等)の確認を訪問時に必ず行い、適合性が確保されたご提案を実施しています。
- お客さまが事故に遭われた際には、必要時には弁護士を紹介し、相続のご相談があった際は、ご相談の内容に応じて、税理士・社労士・行政書士・不動産鑑定士・土地家屋調査士・遺品整理士などの専門家を紹介するお客さま支援ネットワークを構築し、会社案内や専用パンフレットで、都度、ご案内をしています。
- お客さまにゆっくりとライフプランを考えてもらうプライバシーが確保された専用のコンサルティングブースを設置し、ファイナンシャルプランニングやライフプランニングのサービスを提供しています。

A modern, bright office interior featuring a long wooden table with green chairs, a large window with a view of a city, and a potted plant. The space is clean and minimalist, with a light-colored wall and a striped rug. A black bag is on the floor near the table.

ヒアリングシート		市役所	区役所	月
氏名: _____				
事業内容	☐ 〇 ☐ 〇 ☐ 〇	☐ (〇) ☐ (〇) ☐ (〇) ☐ (〇)		
売上高	☐	千円 (〇 年 〇 期)		
従業員数 (正社員兼務員)	☐	人	☐ 7以上 (正社員兼務員)	人 (〇)
平均年齢	☐ 才			
経営者兼事主	☐ 〇兼務役員 〇専任 × 無し			
事業内容 過去3年間	☐ 〇新規事業 〇あり × 無し、 ☐ 過去3年以内に新規化			
収益構造	☐ 〇商品仕入れ (〇仕入れ及び建物等仕入れの特定仕入れ) ☐ 〇委託 (〇サービス) (〇機械器具)			
他社訪問月	〇事業 月 〇 〇業 月 〇 〇業 月 〇 〇業 月 〇	(〇) (〇) (〇) (〇) (〇) (〇) (〇)		
その他				



お客さま支援ネットワーク



主な取り組み 3. 特定保険契約(変額保険・外貨建保険等)に関する注意点およびお客さまにご負担いただく手数料等については、お客さまに推奨商品のご案内をする際に、分かりやすくご説明し、ご確認いただけるように開示するとともに、定期的にアフターフォローを実施します。(重要業績評価指標(KPI):「アフターフォロー」)

取組状況 2

主な取り組みの状況 3. を受けて(定性+定量)

●特定保険契約を募集する際は、保険会社のパンフレット・重要事項説明書に掲載された注意点や、お客さまにご負担いただく手数料等について、必ずお客さまと一緒に読み合せをして説明し、説明した事実やお客さまの反応などについて、対面記録・(特定保険契約用)適合性確認チェックシートを作成し、保存しています。

●毎月、特定保険契約にご加入のお客さまには、運用状況のお知らせや、参考になる金融関連記事(写)を同封し、ご希望に応じてコンサルティングサービスをご提供させていただく旨の案内文書を発送し、アフターフォローを実施している。

・アフターフォローの郵送案内

[illegible]

アフターフォロー件数
359件

取組方針3

お客さまとの利益相反については、全社員が誠実な気持ちを持って、適切に把握・管理するとともに、関連する各種法令の遵守に努めます。

- 主な取り組み**
1. 弊社は販売手数料の多寡でお客さまにご提案する商品を決定することがないよう、お客さまの満足・安心に寄り添うことで、弊社の利益につなげていくことを会議の場で都度社員に徹底を図ります。
 2. 不当な手段や違法なやり方で得る利益はあってはならないため、お客さまの利益やコンプライアンス遵守を最優先に正しい利益を追求すべく、コンプライアンスプログラムを策定し、適切に運用します。
 3. お客さまの最善の利益を確保するために、お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引については、利益相反管理規程・利益相反管理方針に従い、適切に把握・管理し、お客さまの利益が不当に害される取引はいたしません。

取組状況 3

重要業績評価指標(KPI) : 1. 保有契約継続率

主な取り組みの状況 1. を受けて(定性)

- お客さまとの利益相反に関し、当社の行動指針に対応方針を明記し、事業年度初めの会議で全社員で読み合せを行い、周知徹底を図りました。(2023年10月17日(火)開催の経営方針説明会にて)

主な取り組みの状況 2. を受けて(定性)

- 毎年コンプライアンスプログラムを作成し、それに則り、毎月第2週の会議の際に、コンプライアンス研修と理解度テストを実施して記録を残しています。
- 万一、欠席者が発生した場合は、後日補講を実施し、記録を残しています。

主な取り組みの状況 3. を受けて(定性)

- 利益相反管理規程・利益相反管理方針を策定し、会議で読み合せを行う等、全社員に周知徹底を図りました。
- 毎年2回(6月・12月)に実施する自己点検チェックにて、利益相反管理に関する実践状況の確認しています。

コンプライアンス
プログラム

理解度テスト

利益相反管理規程

取組方針4

私たちは、お客さまに分かりやすい情報提供を適切にできているかどうかを常に問いながら、お客さまとのコミュニケーション能力向上に尽力します。

- 主な取り組み**
1. お客さまの想いを「聴く」ことに徹し、専門的な言葉はわかりやすい言葉に変え、情報提供やご説明を行い、根拠あるプラン（ライフプランニング）をご提案できるよう努めます。
 2. お客様の資産保有状況、投資経験および余裕資産等の経済状況に応じた重要な情報やふさわしいサービスを提供します。

取組状況 4

重要業績評価指標(KPI) : 1. 保有契約継続率、 3. お客さま向けセミナー実施回数

主な取り組みの状況 1. を受けて(定性)

- 保険会社主催(ソニーライフビジネスカレッジ)のライフプランニングのためのヒアリング強化ロールプレイング研修(3泊4日+1泊2日)を4回受講しました。(1回目:2024年6月24日~6月27日、2回目:2024年7月16日~7月19日、3回目:2024年8月20日~8月23日、4回目:2025年2月25日~2月26日)
- 上記研修で学んだ内容について、日々実践しながら振り返りについて保険会社に報告しています。また、2週間に1回事例別のロールプレイングを保険会社の担当者と一緒に実施しています。

主な取り組みの状況 2. を受けて(定性)

- 法人のお客さまには決算書の内容を分析し、個人のお客さまにはヒアリングシート・受付表を活用して、それぞれお客さまの状況に応じて、リスク許容度ナビ(システムソフト)を活用してリスク許容度を確認したうえで、お客さまが知っておくべきご自身の許容度の情報をお伝えしています。
- お客さまのリスク許容度や許容度タイプの記録を保存するとともに、タイプに応じたご提案を実践しています。
- 金融広報中央委員会の暮らしに役立つ身近なお金の知恵・知識情報サイ:「知るぽると」を活用して、お客さまの状況に応じたフィナンシャルサービス、ライフプランニングサービスを実施しています。
- 「a School 学びの庭」という有料講座(初級・中級・外貨:3講座)(1講座:90分)を実施します。

知るぽるとサイト

金融広報中央委員会「知るぽると」



- 主な取り組み 3.** お客さまに正しい金融情報のご提供を継続的に実施するため、年2回のアフターフォローセミナーと、リスクとリターン等の資産運用情報をお伝えする一般向けマネーセミナーを開催します。
(重要業績評価指標(KPI):「お客さま向けセミナー実施回数」)

取組状況 4

主な取り組みの状況 3. を受けて(定性+定量)

- 金融知識を把握するためのテストを作成・受検していただき、お客さまご自身の状況を理解してもらう取組を実施していく準備をしています。
- お客さま向けの年5回のアフターフォローセミナーを2024年1月25日(木)、2024年2月4日(日)、2024年8月18日(日)、2024年8月28日(水)、2024年9月16日(金)に実施しました。
- 一般向けマネーセミナーを2024年3月9日(日)、3月13日(木)、17日(月)、29日(土)、6月22日(土)、6月30日(日)、7月5日(金)、10月17日(木)、10月19日(土)、10月27日(日)に10回開催しました。

セミナー風景例

トピックス

2024.09.16

お客様特別セミナー



2024年9月16日(祝) ハートンホテル京都にて「お客さま限定特別セミナー」を開催いたしました。120名のお客さまにご参加いただきありがとうございました。

2022年秋に初開催し、今年で3回目となります。弊社のお客さまだけのプレミアムなセミナーです。
"旬"な情報をお届けし、正しい資産運用、お役に立てる情報提供サービスを行ってまいります。

今年もたくさん笑顔と感謝が溢れ、お客様からのあたたかいお声がをいただきました (お客様アンケート)

お客さまセミナー実施回数の状況

- 1回目:2024年1月25日(木)
- 2回目:2024年2月4日(日)
- 3回目:2024年8月18日(日)
- 4回目:2024年8月28日(木)
- 5回目:2024年9月16日(金)

一般向けマネーセミナー実施回数の状況

- 1回目:2024年3月9日(日)
- 2回目:2024年3月13日(木)
- 3回目:2024年3月17日(月)
- 4回目:2024年3月29日(土)
- 5回目:2024年6月22日(土)
- 6回目:2024年6月30日(日)
- 7回目:2024年7月5日(金)
- 8回目:2024年10月17日(木)
- 9回目:2024年10月19日(土)
- 10回目:2024年10月27日(日)

取組方針5

お客さまのご意向を前提とした最善の利益を確保できるサービス提供ができるよう、社内制度を整備し、従業員に対して教育の徹底を図ります。

- 主な取り組み**
1. 弊社では毎週第一営業日の会議にて企業理念・我が社の行動指針(京都インシュアランスマニュアル)を復唱するとともに、収集したお客さまの声を共有し、業務運営や経営の改善に活かします。
(重要業績評価指標(KPI):「お客さまの声の件数」)
 2. 私たちの憲法である経営計画書の策定と実行については社員全員が理解し合えるまで話し合います。
 3. 社内外の研修参加や各種専門資格の取得推進を行い、日々周辺知識(政治・経済・社会文化等)を含む最新の保険金融情報を幅広く収集し、安心と信頼をお届けできるようにします。

取組状況 5

重要業績評価指標(KPI) : 1. 保有契約継続率、 2. お客さまの声件数

主な取り組みの状況 1. を受けて(定量+定性)

●毎月第3週の会議にて、収集したお客さまの声について報告・発表を行い、苦情を読み上げて、対応の検証を行い、全社員で意見を出しながら、対策を検討し改善の取組に反映しています。

主な取り組みの状況 2. を受けて(定性)

- 毎年、保険会社との連携のもと経営計画書を前年度の後半に作成しています。作成にあたっては作成にとりかかる前に全社員の意見を収集してから作成の作業に入ります。
- 作成した経営計画書については、毎週の週会議で内容について進捗確認も含めて、全社員で共有しています。

主な取り組みの状況 3. を受けて(定性)

- 損保トータルプランナーの資格取得推進をし、資格保有者:2名(2024年9月現在)です。
- ファイナンシャルプランナーの資格取得推進をし、以下のとおりです。
 - ・資格保有者(AFP):2級・1名取得済(2024年9月現在)
 - ・資格保有者(CFP):1名受験中(2024年9月現在)
- 保険会社が提供する各種研修に毎月参加し、お客さまに最善の利益をご提供できる最適な商品・サービスの選定に活かしています。
- 会社にて日経新聞を購読し、社長が重要・必要と判断する記事を朝礼やメールにて全社員に伝達をしています。

お客さまの声の件数: 苦情 3 件・お褒め 5 件

重要業績評価指標(KPI)に対する弊社の考え方について

弊社では、取組方針1～5に及び全体の取組進捗状況を確認する重要業績評価指標(KPI)として、「保有契約継続率」を設定し、公表します。

これは、弊社における取組がお客さま本位になっていれば、弊社との契約を継続いただける割合が維持、もしくは増えるという仮説のもと、設定します。

また、各取組の主な取り組みのなかで、特にお客さまの最善の利益に影響が大きいと考える取組については、それぞれ以下のとおり、重要業績指標(KPI)を設定し、取組進捗状況を確認し、公表します。

- ・取組方針2－主な取り組みの状況 1 : 重要業績評価指標「お客さまの声の件数」
- ・取組方針2－主な取り組みの状況 3 : 重要業績評価指標「アフターフォローの件数」
- ・取組方針4－主な取り組みの状況 3 : 重要業績評価指標「お客さま向けセミナー実施回数」
- ・取組方針5－主な取り組みの状況 1 : 重要業績評価指標「お客さまの声の件数」