

株式会社京都インシュアランス

「お客様本位の業務運営」

取組状況報告書

2024年度(2024年10月～2025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

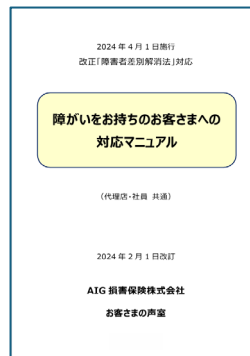
主な取り組み 1. を受けて (定性)

- 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 対面記録に作成し、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。
- 障害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。

受付カウンター



障がい者対応マニュアル



コミュニケーションボード



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にサポートします。

取組状況 1

主な取り組み 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挨拶時に郵送。
注意喚起を促す取組を実施中です。事務所カウンターにもチラシを設置。
- 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。(2025年1月にホームページ掲載)

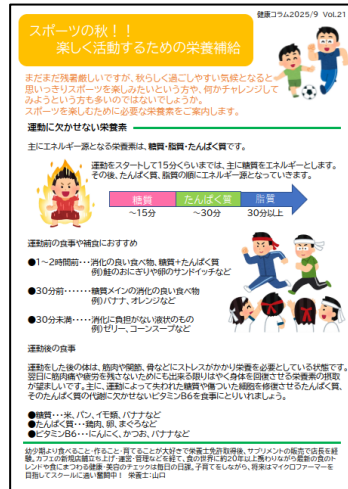
住宅修理詐欺防止チラシ



受付カウンターに設置



健康増進チラシ



弊社ホームページ画面



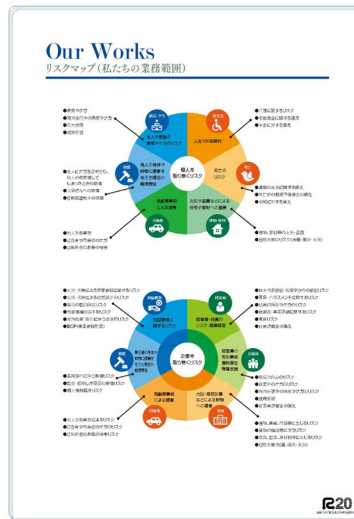
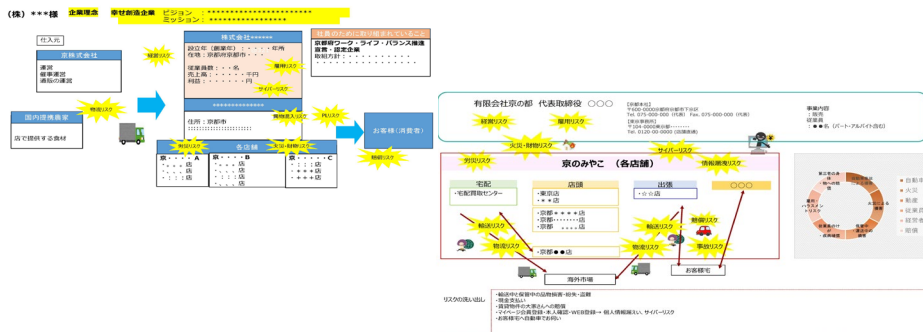
主な取り組み 3. 法人のお客さまにはリスクマネジメントや事故事例など会社を守り・発展させることに役立つ情報を積極的に発信し、お客さまが最善の利益を確保できるようサポートします。

取組状況 1

主な取り組み 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。
- 法人顧客訪問時には、弊社のサービス・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、または、リスクマップを活用して、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



リスクマップを活用したリスクの洗い出し

主な取り組み 2. リスクマネジメントサービスを通じて、法人のお客さまには会社をお守りする仕組みをご提案します。
個人のお客さまには、お客さまご自身とご家族をお守りする仕組みをご提案します。

取組状況 2

主な取り組み 2. を受けて(定性)

- 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、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。
- お客様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。



コンサルティングブース

ヒアリングシート

令和 年 月 日

社名: _____

事業内容	<input type="checkbox"/>	(50)
	<input type="checkbox"/>	(50)
	<input type="checkbox"/>	(50)
売上高	<input type="checkbox"/>	平均 (年 間)
従業員数 (家族従業員含む)	<input type="checkbox"/> 人	<input type="checkbox"/> 7名以上 (家族従業員数 人)
平均年齢	<input type="checkbox"/> 才	
経営者直事項	<input type="checkbox"/> 経営加担	あり ・ 無し
事故歴	<input type="checkbox"/> 労災事故	あり ・ 無し
過去3年間で	<input type="checkbox"/> 第三者に対する事故	あり ・ 無し
必要書類	<input type="checkbox"/> 連結計算書 <input type="checkbox"/> 所得税及び課税特別所得等の確定申告書	
	<input type="checkbox"/> 証券コード (各サイト)	<input type="checkbox"/> 車検証コピー
他社契約月	自動車 月	
	火災 月	
	借入 月	
	借入金 月	
	その他 (保険) (保険)	
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、定期的にあfter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」)

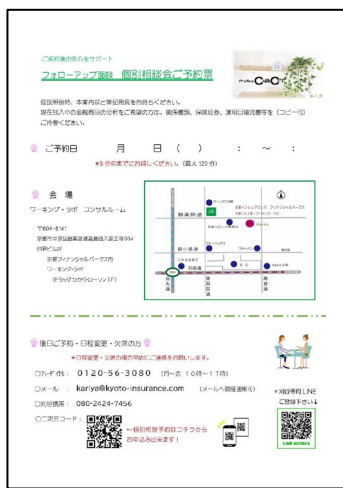
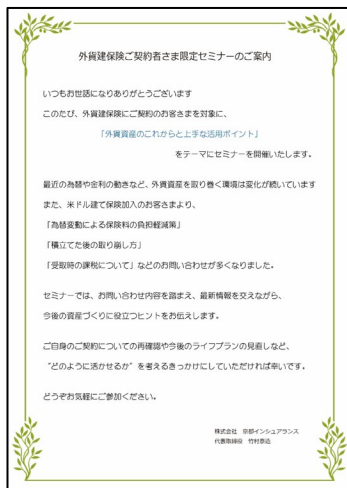
取組状況 2

主な取り組み 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てをして、説明し、説明した事実やお客さまの反応などについて、対面記録を作成し、保存しています。
- 毎月、特定保険契約にご加入の該当契約者には、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き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。

アフターフォロー件数: 355件

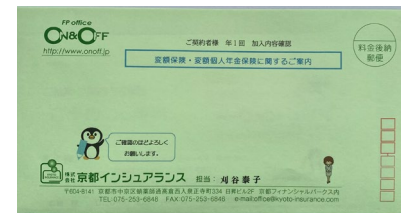
外貨保険フォロー案内文&フォローアップ面談・個別相談ご予約表



特定保険フォロー案内



特定保険フォロー郵送封筒



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. お客様向けセミナー実施回数

主な取り組み 1. を受けて(定性)

- 生命保険会社主催研修(ソニー生命)を7回受講しました。(1回目:2024年10月8日~10月10日、2回目:2024年10月29日~10月30日、3回目:2024年12月10日~12月11日、4回目 2025年1月21日~1月22日 5回目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、月に1回事例別のロー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 2. を受けて(定性)

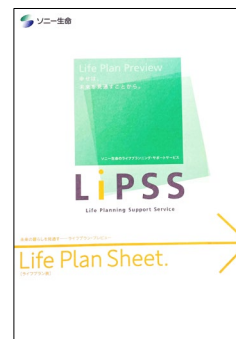
- 法人のお客さまには決算書の内容を分析し、個人のお客さまにはヒアリングシート・受付表を活用して、それぞれお客様の状況に応じて、リスク許容度ナビ(システムソフト)を活用してリスク許容度を確認したうえで、お客様が知っておくべきご自身の許容度の情報をお伝えしています。
- お客さまのリスク許容度や許容度タイプの記録を保存するとともに、タイプに応じたご提案を実践しています。
- 金融広報中央委員会の暮らしに役立つ身近なお金の知恵・知識情報サイ:「知るぽると」を活用して、お客さまの状況に応じたフィナンシャルサービス、ライフプランニングサービスを実施しています。



リスク許容度ナビ



知るぽるとサイト



ライフプランニングシート

主な取り組み 3. お客様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):「お客様向けセミナー実施回数」)

取組状況 4

主な取り組み 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る。
- お客さま向けの年6回のアフターフォローセミナーを実施しました。
- 一般向けマネーセミナー(少人数制15名迄)を15回開催しました。

セミナー風景例



お客さまセミナー実施回数の状況

- 1回目:2024年10月3日(土)
- 2回目:2024年10月6日(日)
- 3回目:2025年1月25日(日)
- 4回目:2025年1月30日(木)
- 5回目:2025年7月27日(金)
- 6回目:2025年8月7日(木)



一般向けマネーセミナー実施回数の状況

- 1回目:2024年10月17日(木)
- 2回目:2024年10月19日(土)
- 3回目:2024年10月27日(日)
- 4回目:2025年3月9日(日)
- 5回目:2025年3月13日(木)
- 6回目:2025年3月17日(月)
- 7回目:2025年3月29日(土)
- 8回目:2025年6月5日(木)
- 9回目:2025年6月14日(土)
- 10回目:2025年6月17日(火)
- 11回目:2025年6月29日(日)
- 12回目:2025年9月12日(金)
- 13回目:2025年9月20日(土)
- 14回目:2025年9月25日(木)
- 15回目:2025年9月29日(月)

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. 弊社では毎週月曜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):「お客様の声の件数」)
 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. お客様の声件数

主な取り組み 1. を受けて(定量+定性)

- 毎月第3週の会議にて、収集したお客様の声について報告・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。(苦情1件・お褒め3件 アンケートによるお客様の声:とても満足23件 満足13件 不満足7件)

主な取り組み 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 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(2025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(2025年9月現在)
 - ・資格保有者(CFP): 1名受験中(2025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。

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に及び全体の取組およびその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、お客さまは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、重要業績評価指標(KPI)を設定し、取組の進捗状況を確認し、公表します。

- ・取組方針2－主な取り組み 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 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 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 1 : 重要業績評価指標「お客さまの声の件数」