

お客様に対するお約束

『お客様本位の業務運営方針』

2025

株式会社 村上保険サービス

「お客様にとって最善の利益となるサービス宣言」について

弊社では、「より地域に密着し、よりお客様の視点に立ったサービス」を常に考え、徹底したお客様満足を実現していくために以下の「経営理念」を掲げます。

〔経営理念〕

お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点に置き

最高品質のサービスを常に提供し

末永くお客様をお守りすることを誓います

この度、さらなる「お客様本位の取り組み」を強化する観点から「お客様本位の業務運営」を次の通り制定いたしました。この方針は月1回のPDCAサイクルによる改善をふまえて、適宜見直しを行い公表します。また、緊急性のある課題は即時改善を行って参ります。

目次

①お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	4
②お客様への最善の利益追求	5
③利益相反の適切な管理	6
④手数料等の明確化	6
⑤重要な情報の分かりやすい提供	7
⑥お客様にふさわしいサービスの提供	8
⑦従業員等に対する適切な動機付けの仕組み	9

別紙 お客様にお伝えする 10 のこと

KPI（重要業績評価指標）

①お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

お客様の未来を脅かすリスクをお客様と共に確認し、必要な備えと最善のご提案を行いお客様をお守りして参ります。

私達は最高品質のサービスで、安心と安全を提供し、ご満足のお声をいただけるよう全従業員が一丸となって品質向上に努めます。

お客様の意向にあった商品を提供できるように具体的には以下の取り組みを進めます。

■超保険、超ビジネス保険を活用した、ヌケ、モレのない提案を行います。

■コンセプトガイド、ご加入一覧を使い、可視化した分かりやすいご案内を行います。

■4週間前更新を基本ルールとした早期更新をご案内します。

■「いざ」という時のためにお客様とのデジタル接点の強化（メールアドレスや公式 LINE アカウント、マイページ登録、緊急連絡先の確認）に取り組みます。

■対応履歴の記録・保存を徹底し、いつでも誰でも対応ができる体制を整えます。

■NPS(お客様の声)アンケートの内容を従業員全員で共有し、日々の業務運営に活用していきます。

②お客様への最善の利益追求

私たちはお客様に寄り添い、お客様にとって真に必要なか必要でないかを判断して提案を行います。

- 1) 必要な情報でお客様をお守りできるよう、弊社にて定める「お客様にお伝えする 10 のこと」（別紙参照）を活用し、お客様に対して最善の提案を行います。
- 2) 短期の成績向上や特定の保険商品の販売促進を目的とせず、公正な立場からお客様本位でアドバイスを行います。

③利益相反の適切な管理

私たちはお客様に不利益が生じないように「お客様との利益相反の排除」に努めます。

- 1) お客様にとって利益相反はないか、最適なお提案ができているか、ご提案内容を複数の社員でチェックします。
- 2) 当社は、保険会社の特定の保険商品に対する販売キャンペーンや、代理店手数料が高い商品、販売インセンティブ等に左右されるような販売・推奨行為は行わず、お客様のご意向に則した商品・サービスを提供します。
- 3) 保険会社が定める「保険募集プロセス」を徹底し、お客様の意向やニーズをしっかりと把握するように努めます。

④手数料等の明確化

弊社は東京海上日動、東京海上日動あんしん生命のみ取扱いをしております。
保険料以外に手数料やその他の費用をお客様が負担することはありません。

⑤ 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、ファイナンシャルプランニングやリスクマネジメントを駆使し、ご提案前に複数の社員で提案内容を打合せの上、お客様おひとりおひとりが必要とされる情報について、適切にお伝えいたします。

また、従業員の知識やコミュニケーションスキルの向上を目的に社内勉強会・朝礼を実施し、社外資格取得（ファイナンシャルプランナー、相続診断士、証券外務員などの様々な資格）にチャレンジしております。

⑥ お客様にふさわしいサービスの提供

弊社は、お客様を取り巻くリスクにお客様と一緒に向き合って頂く機会を作り、そのリスクからお客様の未来をお守りするための最善の対策を考えてまいります。その上でお客様の資産状況・経験・知識・希望を考慮した上で、お客様のライフプラン・目標資産額・安全資産と投資性資産との適切な割合を検討し保険商品をご提案いたします。

万が一の事故やケガ、病気などの場合、しっかりと寄り添いながら解決までの支援を徹底いたします。

なお、70 歳以上のお客様にはご家族の同席をお願いするなどご高齢者対応ルールに基づき丁寧な対応をいたします。また、障害をお持ちのお客様にはより留意して対応いたします。

地域活動における当社付加価値サービスについて

市内小学校や各種企業様へ交通安全セミナーの実施や、防災イベントにて地震セミナーの実施をしております。

また希望者を募り、資産形成セミナー、介護セミナー、生命保険見直しセミナーなどを定期的に実施しております。

NPS アンケートのお声を分析し、朝礼で共有を行い、よりよいサービスを提供し続けています。

⑦従業員等に対する適切な動機付けの枠組み

「最高品質のサービスを常に提供する業務運営」をモットーに従業員が一人丸となって上記6つの原則に沿って取り組むよう支援をいたします。

また、お客様に適切なアドバイスが出来るよう、ファイナンシャルプランナー、損害保険プランナー等の資格の取得や周辺知識の習得にチャレンジしております。

従業員 16 名

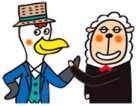
2級ファイナンシャルプランナー	5名
相続診断士	4名
証券外務員	3名
損害保険トータルプランナー	7名
損害保険ドクター	8名
住宅ローンアドバイザー	3名

ご契約者数

契約件数 9,922 件

顧客数 個人 5,332 人 法人 409 社 令和7年4月時点

～ お客様にお伝えする10のこと ～

1	 私たちはこんな会社です！ 会社案内
2	 年に一度はぜひ確認を！ あなたのご加入一覧表
3	 南海トラフ地震に備えましょう 地震保険のご案内
4	 相手の過失を証明できます ドライブレコーダー
5	 入ってて良かった！ 車両保険
6	 事故の際に役立ちます レンタカー特約&ロードサービス
7	 いつでもどこでもあなたをサポート マイページ登録
8	 未来の自分へ向けて 資産形成のススメ
9	 デジタルをフル活用 AIプランニング
10	 お困りの方いませんか？ ぜひご紹介ください！

【ご参考】 KPI（重要業績評価指標）

関連する項目	KPI	2020	2021	2022	2023	2024
■4 週間前更新を基本ルールとした早期更新	4 週間前更新率	93.8	92.0	92.4	93.9	92.8
■お客様とのデジタル接点の強化(メールアドレスや SNS など)	マイページ登録率	29.2	23.1	33.5	39.2	48.9
	メールアドレス登録率	27.0	34.6	41.6	47.2	52.8
■4 週間前更新を基本ルールとした早期更新 ■コンセプトガイド、ご加入一覧を用いたご案内	DAP 付帯率	12.0	12.9	12.9	12.4	12.2
■4 週間前更新を基本ルールとした早期更新 ■お客様とのデジタル接点の強化(メールアドレスや SNS など)	面談時らくらく実施率	77.7	81.3	88.3	84.5	86.0
■4 週間前更新を基本ルールとした早期更新 ■コンセプトガイド、ご加入一覧を用いたご案内	車両保険付帯率	61.7	62.2	62.9	63.3	63.5
■超保険、超 AI プランニングのご提案	3 種目以上契約もしくはまとめて割引適用	50.3	52.4	58.1	58.7	59.1
■超保険、超 AI プランニングのご提案	超保険比率	76.4	76.8	78.0	78.1	77.3
■超保険、超 AI プランニングのご提案	生損保併売率	55.7	57.4	58.5	58.6	59.7

関連する項目	KPI		2020	2021	2022	2023	2024
■超保険、超 AI プランニングのご提案	超保険対旧西条市世帯率		8.3	8.4	8.7	8.7	8.5
■4 週間前更新を基本ルールとした早期更新	面談率		76.3	78.3	78.3	80.6	79.9
■4 週間前更新を基本ルールとした早期更新 ■NPS(お客様の声)	NPS アンケート(お客様の声)回答率20%						9.9%
	スコア 4 以下の件数						1 件
■特定保険契約の正確なご案内	生命保険継続率	24ヶ月目継続率	ANP 91.8	97.3	96.5	96.5	94.7
			件数 97.3	97.2	96.7	97.7	95.5
		60ヶ月目継続率	ANP 87.1	84.2	76.0	83.3	89.4
			件数 91.1	89.8	87.3	89.9	90.8
■4 週間前更新を基本ルールとした早期更新 ■コンセプトガイド、ご加入一覧を用いたご案内	地震保険付帯率		84.0	84.1	85.0	86.6	87.5