

《2026年度》

「お客さま本位の業務運営方針」に関する具体的取組みに関する成果指標(KPI)について

I. 当社における「お客さま本位の業務運営方針」について

《方針1》	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表	《方針5》	重要な情報の分かりやすい提供
《方針2》	顧客の最善の利益の追求	《方針6》	顧客にふさわしいサービスの提供
《方針3》	利益相反の適切な管理	《方針7》	従業員に対する適切な動機づけの枠組み
《方針4》	手数料等の明確化		

《方針1》

II. 具体的取組みに関する成果指標(KPI) について

- 当社が策定・公表しました「お客さま本位の業務運営方針」において、2026年度の具体的な取組み内容に関する成果指標(KPI)をまとめましたので開示させていただきます。また「お客さま本位の業務運営方針」に則り、お客さまの立場に立ったより良い業務運営の実現に向け、指標の追加・見直しを定期的に行ってまいります。

《方針2》

(1) 「お客さまの声」集計

★当社へ寄せられた「お客さまの声」(※年度末時点)

	苦情	ご要望	感謝の声	合計
2024年度	14件	0件	12件	26件
2025年度	14件	0件	29件	43件

【取組み内容】

- 2025年度は、職員の態度姿勢に関する要因、事務処理(誤り)、説明内容の不足等に関する苦情が見られました。保険募集・電話対応の際、お客さまに寄り添った対応を心掛けて、事務対応でも漏れがないようにダブルチェックを行うことを徹底してまいります。
- 当社では、特定保険契約者(変額保険・外貨建て保険)に対する対応ルールを見直し一層丁寧な対応を心がけることとしたほか、お客さまの声を幅広く収集し、全件集約・分析した上で、全職員で共有し、引続き業務の品質改善および苦情の再発防止を図ってまいります。
- 保険会社へ寄せられた「お客さまアンケート」の好事例についても共有し、業務意識の向上に努めてまいります。

《方針3》 《方針4》 《方針6》

(2) 当社の業容 (※2026年3月末)

拠点数	本社、4事務所《丸亀 / 高知 / 岡山 / 神戸(ビル管理業務のみ)》
取扱保険会社数	生命保険：14社・損害保険：10社・少額短期保険：1社
契約者数(W/T)	個人：47,986人(対前年3月末+1,049人)、法人：4,785社(対前年3月末+171社)
募集人数	71人(2025年3月末 -2人)

【取組み内容】

- 当社は、本社および3事務所の体制で保険代理店事業を展開し、複数の保険会社の保険募集代理店を行うことにより、お客さまのご意向にお応えできるよう商品ラインナップを充実させ、お客さまに最善の利益を提供してまいります。
- 保険募集にあたって、複数の保険会社の商品を比較推奨販売することにより、お客さまのご意向に沿った保険商品の適切な販売を行い最適な商品を提案・ご契約いただけるように努めてまいります。
- お客さまとの取引に伴う利益相反については、お客さまの利益を不当に害することのないよう、法令および当社関係規定等を遵守し、適切に業務を管理・遂行してまいります。

《方針2》 《方針7》

(3) 従業員教育と各種専門資格取得状況

★従業員教育・管理・指導(※2026年度実施予定)

経営管理態勢	《年/6回実施(内訳:内部監査2回、モニタリング4回実施)》【経営理念・社内規定等に則した内部監査、モニタリング実施】
顧客情報管理態勢	《年/2回以上実施》【情報セキュリティ研修】、《年/1回実施》【標的型メール訓練実施】
法令等遵守態勢	《年/4回以上実施》【コンプライアンス研修等ならびに確認テスト】
保険募集管理態勢	《年/4回以上実施》【ロールプレイング研修】

★募集人における各種専門資格取得推進

	生保・専門課程	外貨建て保険 募集人資格	損保プランナー (法律・税務)	損保 トータルプランナー	事故対応力 認定制度(専門)	AFP・FP資格	電話対応技能検定 (もしも検定)4級
2026年 (3月末保有者)	50人	22人	32人	4人	3人	25人	40人
2027年 (3月末目標)	60人	25人	35人	4人	6人	27人	45人

【取組み内容】

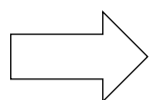
- 新入社員を含めて保険知識、周辺知識等の向上のため、各種資格保有者を増員するため自己啓発を促進し各種資格取得支援を行ってまいります。
- 従業者一人ひとりのセキュリティ意識を高めるため、サイバー攻撃を想定した訓練に取り組んでまいります。
- 専門知識を高め、お客様サービスの向上と次世代を担う社員の育成に取り組んでまいります。
- 事故発生時の「初期対応」から「保険金支払いまでの援助」を「迅速・丁寧」に対応できるよう事故対応の専門家を養成してまいります。
- お客さま対応力向上を図るため、「電話対応力・ビジネスマナー」の強化を目的に《電話対応技能検定(もしも検定)4級》資格取得を推進してまいります。

《方針4》 《方針5》 《方針6》

(4) 生命保険契約継続率・タブレット端末利用率

★生命保険契約継続率《※当社代申会社 実績ベースにて算出 (M&A 除く)》

2025年度末	目標値	継続率
13ヶ月目	96.0%	99.4%
25ヶ月目	95.0%	98.0%



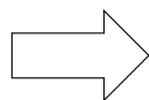
2026年度末	目標値	継続率
13ヶ月目	96.0%	—
25ヶ月目	95.0%	—

【取組み内容】

- ▶ 『生命保険契約が長く継続されているかどうか』という指標(継続率)は、お客さまの意向を正確に把握したうえで適切な情報提供・保険販売ができてきているかの表れであると考えています。
- ▶ 複数商品の比較推奨により、お客さま最善の利益に沿った適切な商品・サービスの提供を行い、お客さまのニーズの変化や外部環境の変化等を踏まえた適切なアフターフォローを続けてまいります。

★タブレット端末利用率(申込み)状況《※当社代申会社 実績ベースにて算出》

2025年度(期間)	目標値	実績(累計)
2025/4/1~2026/3/31	80.0%	98.6%



2026年度(期間)	目標値	実績(累計)
2026/4/1~2027/3/31	80.0%	—

【取組み内容】

- ▶ 保険会社のWebサイトを連携することで、お客さまのご相談からお申込みまで全てを「タブレット端末」にて完結します。「タブレット端末」導入によりお客さまの書類記入負担の軽減(ペーパーレス化)と、お手続き時間の改善が図られ、システムチェックによりお申込み上の不備がなくなり、Webサイトを通じて手続きを行うことにより、契約成立までの期間が短縮されます。
- ▶ タブレット端末を利用することにより、お客さまの要望に応じた商品・サービスをご提案することが可能となり、お客さまに重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明するツールでもあります。

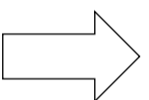
《方針2》 《方針5》 《方針6》

(5) 満期日7日前証券作成率

《継続取組》

★満期日7日前証券作成率《※当社代申会社 実績ベースにて算出》

2025年度(期間)	目標値	実績(累計)
2025/4/1~2026/2/28	80.0%	92.2%



2026年度(期間)	目標値	実績(累計)
2026/4/1~2027/2/28	90.0%	—

【取組み内容】

- ▶ 常に早めの更改対応を行い、少なくとも満期日の7日前に保険証券が作成されることを目標に取り組みます。
- ▶ 満期日の7日前に証券が作成されることにより、満期日にはお客さまの手元に保険証券が届くことになり、安心感を提供することができます。目標値90%を単月ベースと累計ともにクリアできるように取り組んでいきます。
- ▶ 年度末に結果検証できるように、取組期間を4月1日~2月28日とします。

NEW! 《2026年度 新たな取組み制度》

★契約募集アンケートの取得を行う《※当社代申会社 実績ベースにて算出》

2026年度(期間)	目標値
2026/4/1~2027/2/28	月10件以上

【取組み内容】

- ▶ お客さまの声を聞くことは私たち代理店の成長につながります。
- ▶ まずは1件でも多くのお客さまの声を集めることからスタートします。アンケートが一定数集まれば、募集人の日々のお客さまサービスを可視化できると考えます。
- ▶ 年度末に結果検証できるように、今年度から取組期間を4月1日~2月28日とします。

III. これからの取組みについて

当社では本方針に基づき具体的な取組みを積極的に推進し、その途中経過についても総括してまいります。今後も業務品質の向上に日々努力してまいりますので変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

<お問合せ窓口>

〒760-0047

香川県高松市塩屋町8番地1 セントラル第2ビル 7F

四国興業株式会社 Tel.087-821-0345 FAX087-823-2350