火災保険/家財保険
Conflagration

賠償責任保険
Liability

お客さまへの安心・笑顔を大切にする会社宣言

～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)～

2023年度(2023年12月1日～2024年11月30日)/2025年3月1日公表

有限会社ニシカワインシュアランス

はじめに　「お客さまへの安心・笑顔を大切にする会社宣言」

有限会社ニシカワインシュアランス(福井県福井市　代表取締役　西川雅士　以下「当社」)は、金融庁が2017年3月30日に公表し、2021年1月15日に改訂した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、これを実践しています。

さらに、当社は「お客さまへの安心・笑顔を大切にする会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」を掲げ、これに基づく取組みを積極的に推進することで、より良いサービスの提供を目指しています。

▶▶ 当社の取組方針

当社は、フィデュシャリー・デューティーの実践に向け、「お客さまの最善の利益」を追求し、お客さまの利益に適う保険商品・サービスの提供に努めています。そのため、「お客さまへの安心・笑顔を大切にする会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」を策定・公表し、お客さまの視点に立った施策を積極的に推進しています。

▶▶ 当社が目指すもの

フィデュシャリー・デューティー実践	お客さまの支持・信頼・評価	成果
○ お客さまの利益に適う保険商品・サービスの提供	○ お客さまの満足・信頼向上	○ 顧客基盤の拡大・中長期的な成長

つきましては、2023年度(2023年12月1日～2024年11月30日)の取組状況、及び成果指標・KPI(Key Performance Indicator)を公表いたします。今後も「お客さまへの安心・笑顔を大切にする会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」に基づき、一つひとつの取組みを着実に積み重ね、より良いお客さま本位の業務運営の実現に努めてまいります。

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する情報」につきましては、下記リンクの金融庁WEBサイトにてご確認いただけます。
https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html

Contents

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」への取組み

取組状況1 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表 P4

取組状況2 お客さまの最善の利益の追求 P5

2-1. お客さまの声
2-2. 損害保険 新規契約
2-3. 損害保険 保有契約 [保険会社別・法人個人契約合算]
2-4. 損害保険 新規契約 [保険種目別]
2-5-(1). AIG損害保険 保有契約 [保険商品ライン別]
2-5-(2). 三井住友海上火災保険 保有契約 [保険種目別]
2-5-(3). アニコム損害保険 保有契約 [保険種目別]
2-6. 生命保険 新規契約
2-7. 生命保険 保有契約
2-8-(1). 生命保険 新規契約 [法人区分・保険種目別]
2-8-(2). 生命保険 新規契約 [個人区分・保険種目別]
2-9-(1). 生命保険 保有契約 [法人区分・保険種目別]
2-9-(2). 生命保険 保有契約 [個人区分・保険種目別]

取組状況3 利益粗飯の適切な管理 P17

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 P18

取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供 P19

5-1. 損害保険 更改契約 [推奨保険会社(AIG損害保険)
5-2. 生命保険 継続契約 [保険会社別・法人個人契約合算)
5-3. 複数種目契約
5-4. 定期的フォローアップ

取組状況6 お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成 P25

6-1. 従業員教育・研修 [人材育成]
6-2. 内部管理点検・内部監査及び外部専門家による外部監査

取組状況7 お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり P30

7-1. 企業価値の向上に資する取組み
7-2. 社内DX推進による顧客体験・満足度向上の取組み

参考 P33

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社方針・取組状況の非該当(対象外)一覧

【補充原則等との対応関係について】

この取組状況報告に記載している「取組状況」は、2023年度の実績です。したがって、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の2024年9月26日改訂に伴い、別添【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表】に追加された補充原則等(これらに付されている(注)を含む)の項目については、非該当としております。2024年度の実績は、2025年12月1日以降、作成次第公表予定です。

［取組状況1］ お客さま本位の業務運営方針の策定・公表

当社は、お客さま本位の業務運営の浸透・定着を図るため、「お客さまへの安心と笑顔を大切にする会社宣言」(お客さま本位の業務運営方針)を策定しています。この方針を企業文化として根付かせ、継続的な改善と発展を目指し、以下の取組みを積極的に推進しています。

▶▶【2023年度の主な取組み】

1. 従業員の意識向上と倫理観の強化

「お客さまへの安心・笑顔を大切にする会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」を社内に掲示し、従業員の意識醸成に努めています。さらに、倫理観の向上を目的とした従業員教育・研修を継続的に実施し、より良い業務運営につながるよう取組んでいます。

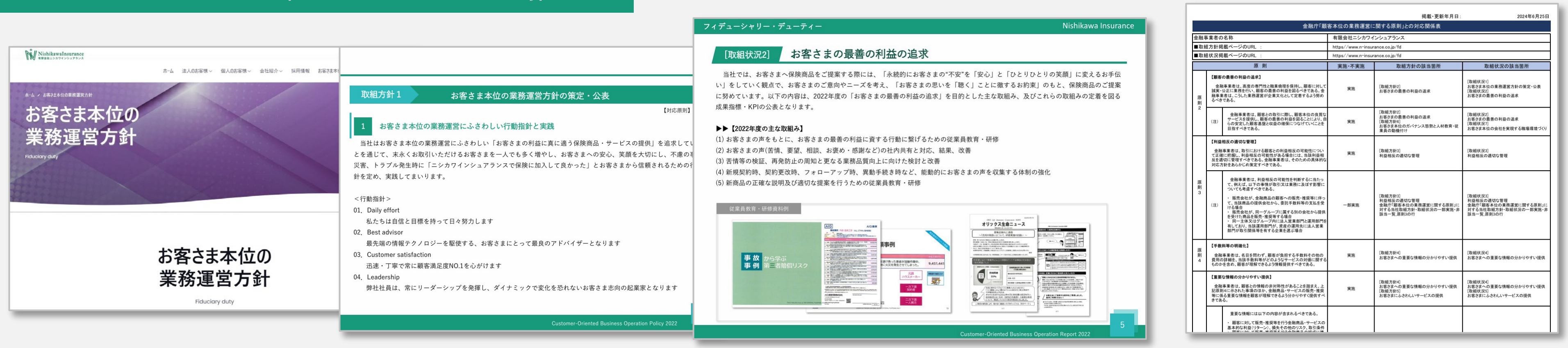
2. 透明性の確保と情報発信の強化

当社のウェブサイト(https://n-insurance.co.jp)を通じて、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・公表しています。さらに、お客さまに当社の姿勢や取組みを分かりやすく伝え、透明性の確保に努めています。

3. 業務運営方針の改定・評価・検証体制の整備

業務運営方針の改定や取組状況の評価・検証を行う際には、全社会議で議論を重ね、外部専門家の助言を活用しながら慎重に検討を進めています。さらに、成果指標(KPI)の変更についても、業務の適正な運営を維持するための体制を整え、持続的な改善につなげています。

ウェブサイト公表　https://n-insurance.co.jp/



[取組状況2] お客さまの最善の利益の追求

当社は、「永続的にお客さまの“不安”を『安心』と『ひとりひとりの笑顔』に変えるお手伝い」を使命とし、お客さまの未来を支える保険商品の提供に取組んでいます。その実現のため、「お客さまの思いを『聴く』ことに徹するお約束」を掲げ、お客さまのご意向やニーズを深く理解し、最適な保険商品の提案に努めています。

よって、ここに、2023年度に展開した「お客さまの最善の利益の追求」を目的とした主な取組みと、その定着を図る成果指標(KPI)を公表いたします。

▶▶【2023年度の主な取組み】

1. 従業員教育・研修の充実

お客さまの意見や要望をもとに、より的確な提案ができるよう、従業員教育・研修を定期的に実施。研修では、保険商品の専門知識の向上に加え、実務に即したケーススタディを導入し、最適なプランニングと信頼性の高い提案を可能にしています。

2. お客さまの声の社内共有と対応の強化

お客さまから寄せられた苦情・要望・相談・お褒めの言葉などを社内で共有し、迅速かつ適切な対応を実施。さらに、フィードバックを業務改善へ反映し、具体的なサービス向上施策を導入しています。

3. 苦情対応の検証と再発防止策の徹底

苦情対応のプロセスを徹底的に検証し、根本的な原因を特定。定期的な全体会議を通じて再発防止策を策定し、社内への周知を徹底しています。事例分析をもとに改善施策を講じ、継続的な業務品質の向上を図っています。

4. お客さまの声の積極的な収集

新規契約時や契約更改時、フォローアップ、異動手続きなどの各段階で、お客さまの声を能動的に収集する体制を整備し、お客さまの期待や課題を明確化。収集した情報を分析し、サービス改善に直接活用しています。

5. 新商品の説明と提案の制度向上

新商品の特性を正確に理解し、適切な提案を行うため、従業員教育・研修を強化。お客さまのニーズに最も合致した提案を徹底しています。

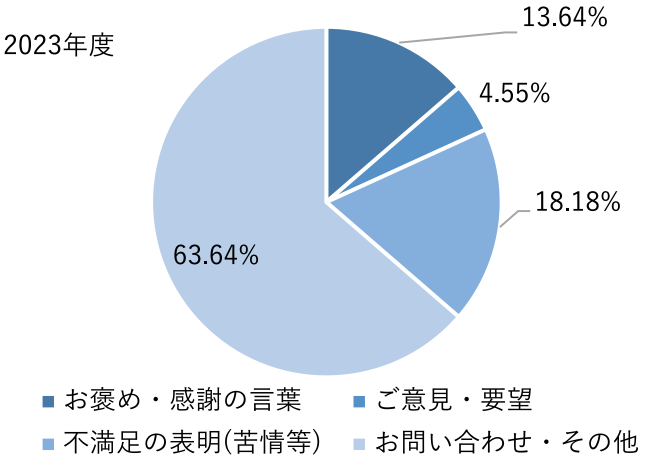
[取組状況2] お客さまの最善の利益の追求

2-1-(1). お客さまの声

成果指標・KPI

お客さまの声の区分	2023年度	2022年度	前年比
お褒め・感謝の言葉	3件(13.64%)	12件(16.67%)	25.00%
ご意見・要望	1件(4.55%)	16件(22.22%)	6.25%
不満足の表明(苦情等)	4件(18.18%)	16件(22.22%)	25.00%
お問い合わせ・その他	14件(63.64%)	28件(38.89%)	50.00%
合計	22件	72件	30.56%

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値



2-1-(2). お客さまからいただいた感謝のお言葉

　がんの診断を受け、不安でしたが、保険でしっかり保障してもらえたおかげで、治療費の負担が軽減されました。給付金の手続きもスムーズで、金銭面の心配なく治療に専念できました。担当の方の親身な対応にも感謝しています。＜50歳代　男性＞

　地震被害の確認をお願いしたところ、建物の亀裂が数カ所見つかり、立会いのもと認定されました。細かな点までしっかり確認してもらえたことで、安心して対応を進められました。非常に感謝しています。＜60歳代　男性＞

2-1-(3). お客さまからいただいたご不満のお言葉

　事故後の経過報告がなく不安でした。満期更新の案内が届きましたが、対応が完了していない中で更新を促されるのは納得できませんでした。現状報告を受けて流れは理解しましたが、今後のフォローが不安で継続は慎重に検討したいです。＜製造業　法人＞

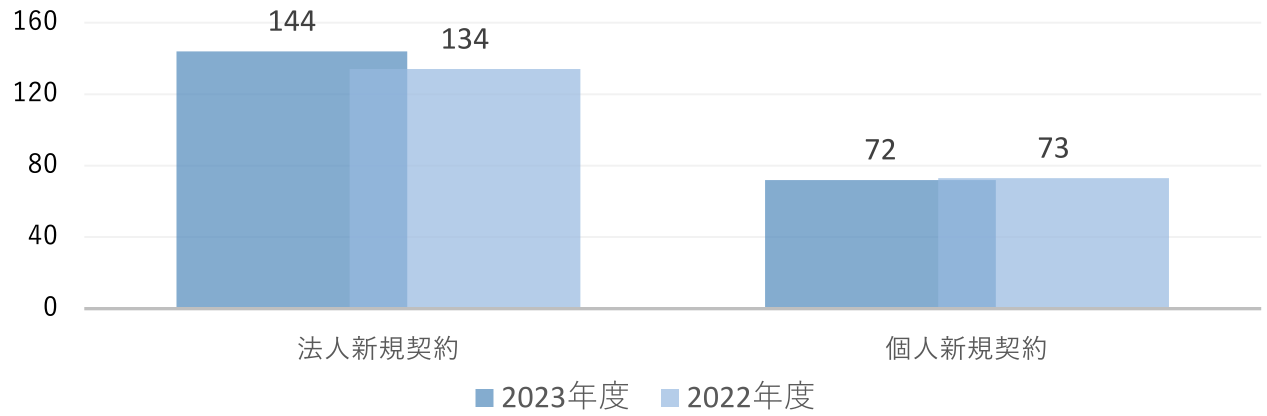
対応

[原因] 事故の相手方との交渉が停止していたため、お客さまへ経過報告を行わなかった。
[再発防止策]一定期間経過した案件に関しては、進捗状況に関わらず定期的にお客さまへ連絡を入れるよう徹底します。

[取組状況2] お客さまの最善の利益の追求

2-2. 損害保険 新規契約

成果指標・KPI

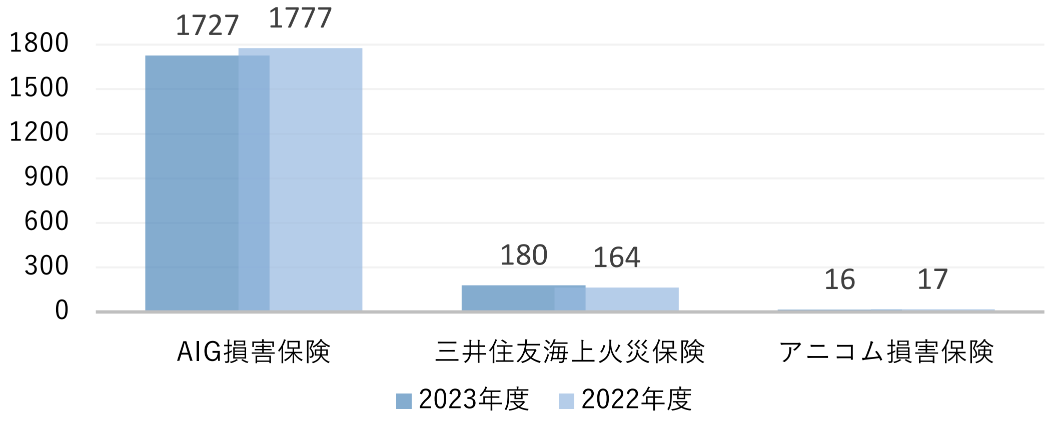


事業年度	法人	個人
2023年度	144件	72件
2022年度	134件	73件
前年比	107.46%	98.63%

- ■ 個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
- ■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

2-3. 損害保険 保有契約 [保険会社別・法人個人契約合算]

成果指標・KPI



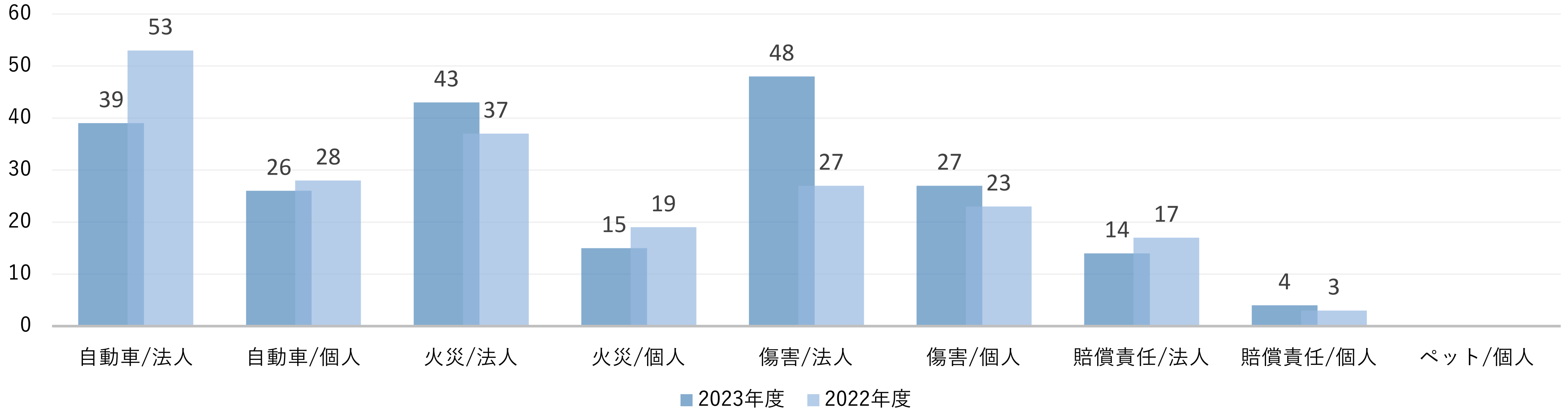
事業年度	AIG損害保険	三井住友海上火災保険	アニコム損害保険
2023年度	1,727件	180件	16件
2022年度	1,777件	164件	17件
前年比	97.19%	109.76%	94.12%

- ■ 個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
- ■ 2023年度末時点による成果指標・KPI数値(法人個人契約合算)

［取組状況2］ お客さまの最善の利益の追求

2-4. 損害保険 新規契約［保険種目別］

成果指標・KPI



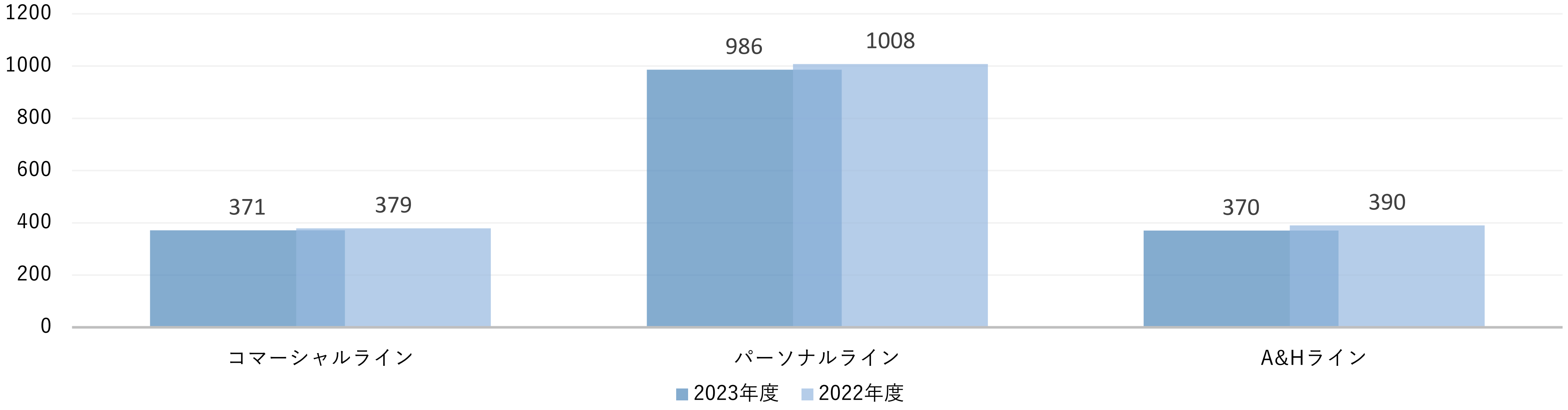
事業年度	新規・保険種目								
	自動車保険/法人	自動車保険/個人	火災保険/法人	火災保険/個人	傷害保険/法人	傷害保険/個人	賠償責任保険/法人	賠償責任保険/個人	ペット保険/個人
2023年度	39件	26件	43件	15件	48件	27件	14件	4件	0件
2022年度	53件	28件	37件	19件	27件	23件	17件	3件	0件
前年比	73.58%	92.86%	116.22%	78.95%	177.78%	117.39%	82.35%	133.33%	―

■ 個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　■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

［取組状況2］ お客さまの最善の利益の追求

2-5-(1). AIG損害保険 保有契約［保険商品ライン別］

成果指標・KPI



区分	保有・保険商品ライン	2023年度	2022年度	前年比
法人 個人 (合算)	コマーシャルライン	371件	379件	97.89%
	パーソナルライン	986件	1,008件	97.82%
	A&Hライン	370件	390件	94.87%
	合計	1,727件	1,777件	97.19%

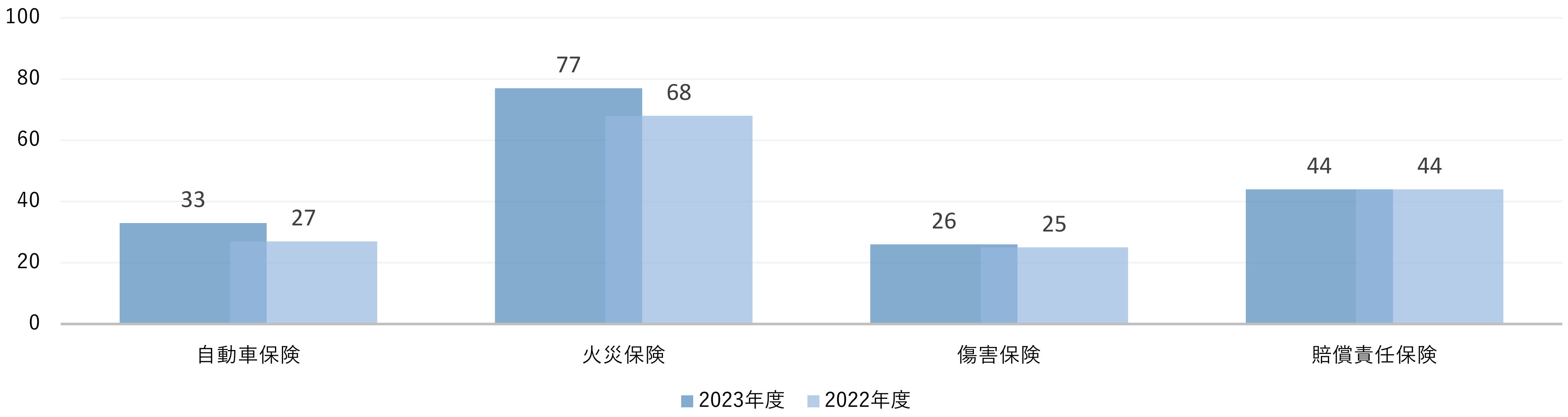
■ 個人契約区分に個人事業主を含む
■ 保有契約数に新規契約数を含む
■ 2023年度末時点による成果指標・KPI数値(法人個人契約合算)

【AIG損害保険　保険商品ライン説明】
［コマーシャルライン］
・法人契約:火災保険、賠償責任保険
［パーソナルライン］
・個人契約:自動車保険、火災保険、賠償責任保険
・法人契約:自動車保険
［A&H］
・法人契約及び個人契約:傷害保険

［取組状況2］ お客さまの最善の利益の追求

2-5-(2). 三井住友海上火災保険 保有契約［保険種目別］

成果指標・KPI



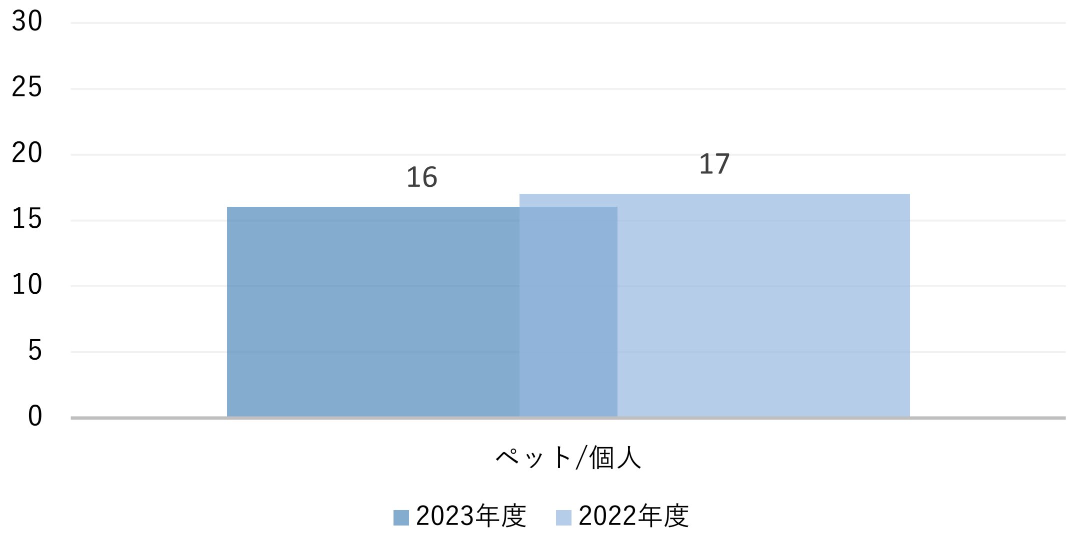
区分	保有・保険種目	2023年度	2022年度	前年比
法人個人（合算）	自動車保険	33件	27件	122.22%
	火災保険	77件	68件	113.24%
	傷害保険	26件	25件	104.00%
	賠償責任保険	44件	44件	100.00%
	合計	180件	164件	109.76%

■ 個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
■ 2023年度末時点による成果指標・KPI数値(法人個人契約合算)

[取組状況2] お客さまの最善の利益の追求

2-5-(3). アニコム損害保険 保有契約 [保険種目別]

成果指標・KPI



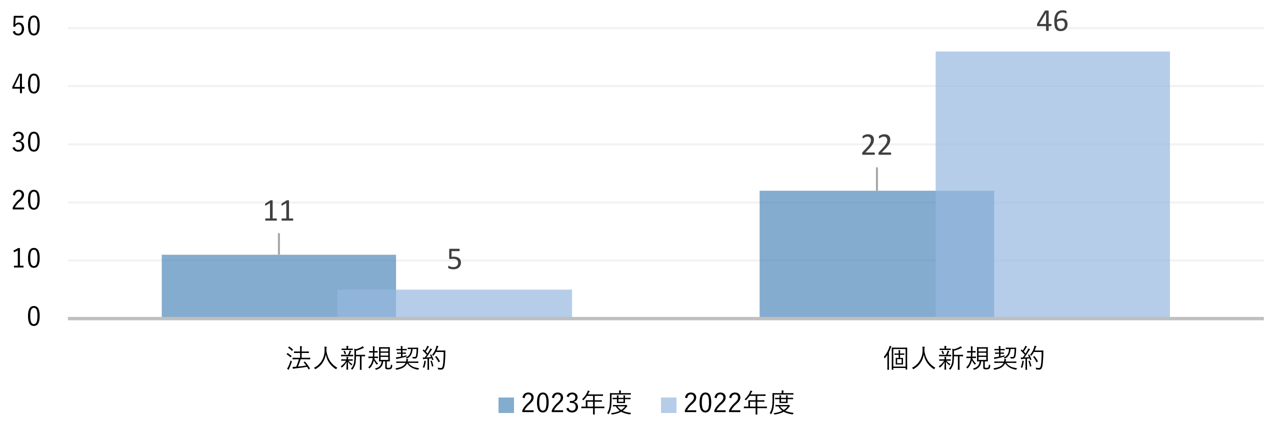
区分	保有・保険種目	2023年度	2022年度	前年比
個人	ペット保険	16件	17件	94.12%
	合計	16件	17件	94.12%

■ 保有契約数に新規契約数を含む
■ 2023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

2-6. 生命保険 新規契約

成果指標・KPI

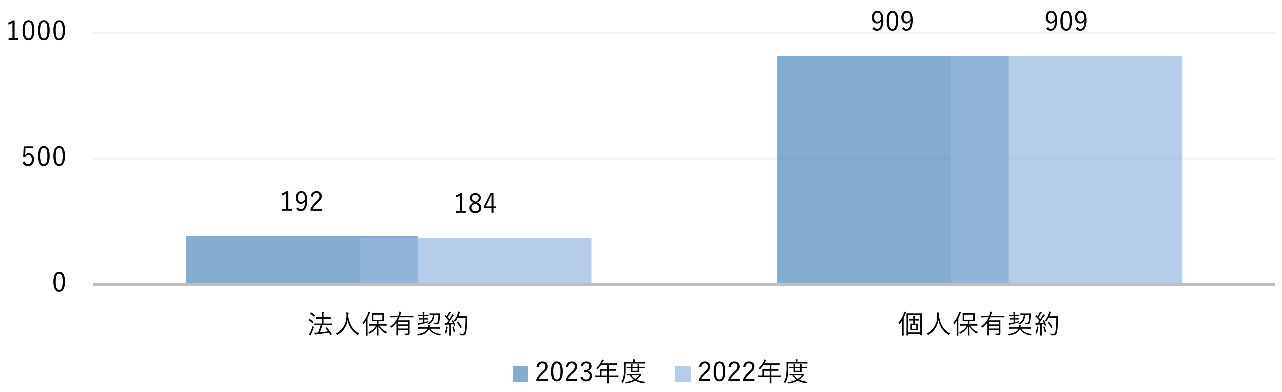


事業年度	法人	個人
2023年度	11件	22件
2022年度	5件	46件
前年比	220.00%	47.83%

- ■ 個人契約区分に個人事業主を含む
- ■ 責任開始日ベースで算定
- ■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

2-7. 生命保険 保有契約

成果指標・KPI



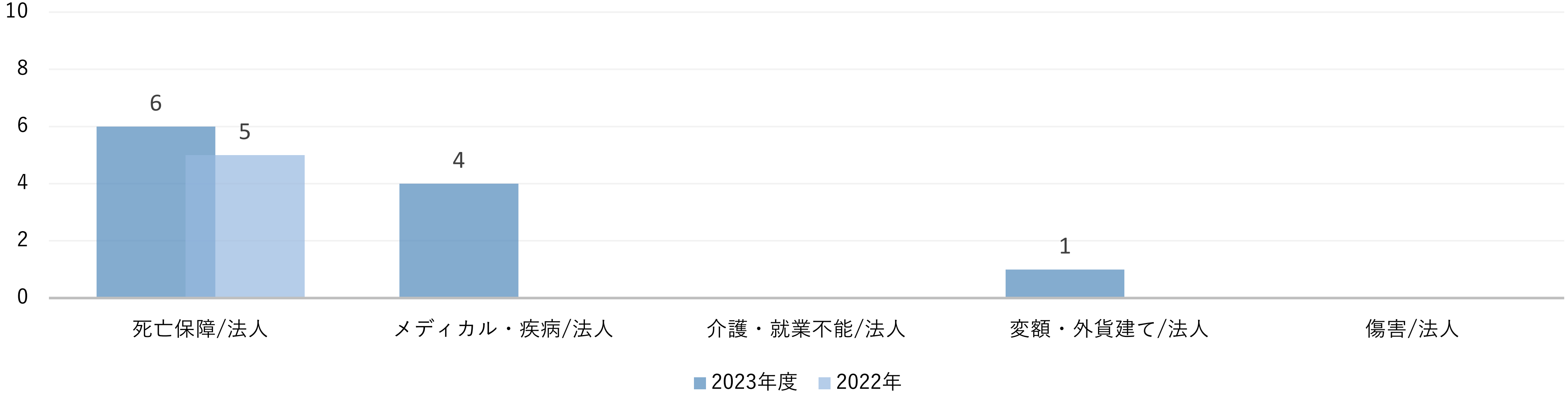
事業年度	法人	個人
2023年度	192件	909件
2022年度	184件	909件
前年比	104.35%	100.00%

- ■ 個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
- ■ 2023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

2-8-(1). 生命保険 新規契約 [法人区分・保険種目別]

成果指標・KPI



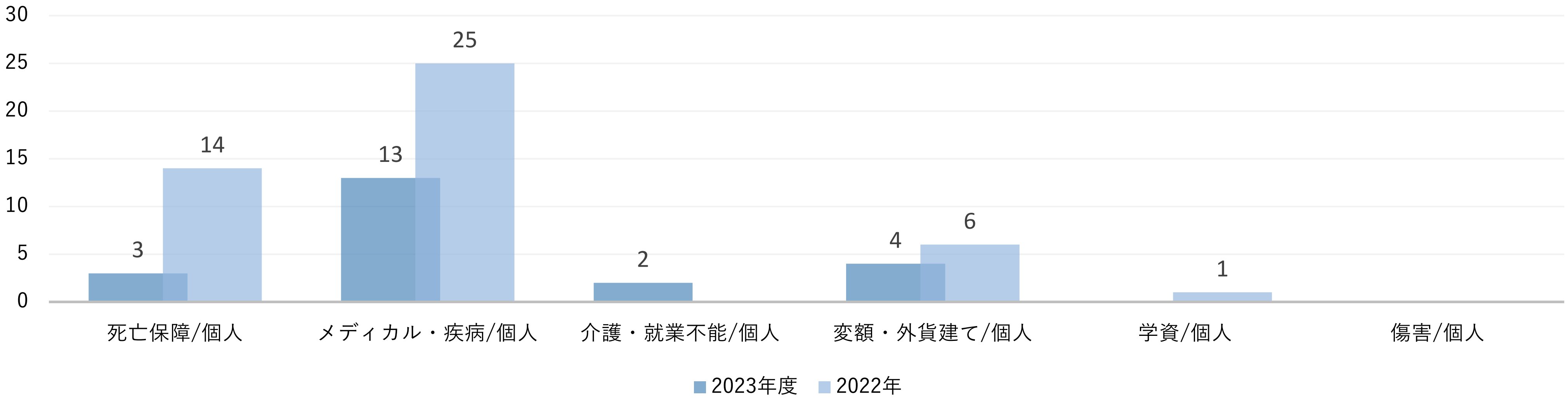
区分	新規・保険種目					
法人	事業年度	死亡保障	メディカル・疾病	介護・就業不能	変額・外貨建て	傷害
	2023年度	6件	4件	0件	1件	0件
	2022年度	5件	0件	0件	0件	0件
	前年比	120.00%	-	-	-	-

■ 責任開始日ベースで算定　■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客さまの最善の利益の追求

2-8-(2). 生命保険 新規契約 [個人区分･保険種目別]

成果指標・KPI



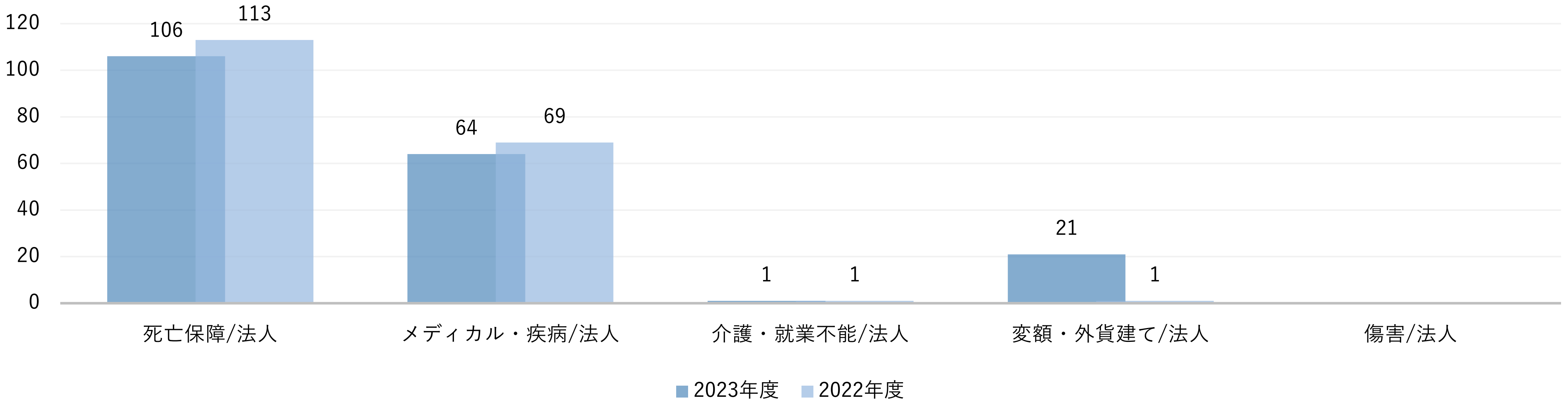
区分	新規・保険種目						
個人	事業年度	死亡保障	メディカル・疾病	介護・就業不能	変額・外貨建て	学資	傷害
	2023年度	3件	13件	2件	4件	0件	0件
	2022年度	14件	25件	0件	6件	1件	0件
	前年比	21.43%	52.00%	-	66,67%	-	-

■ 個人契約区分に個人事業主を含む　■ 責任開始日ベースで算定　■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客さまの最善の利益の追求

2-9-(1). 生命保険 保有契約 [法人区分・保険種目別]

成果指標・KPI



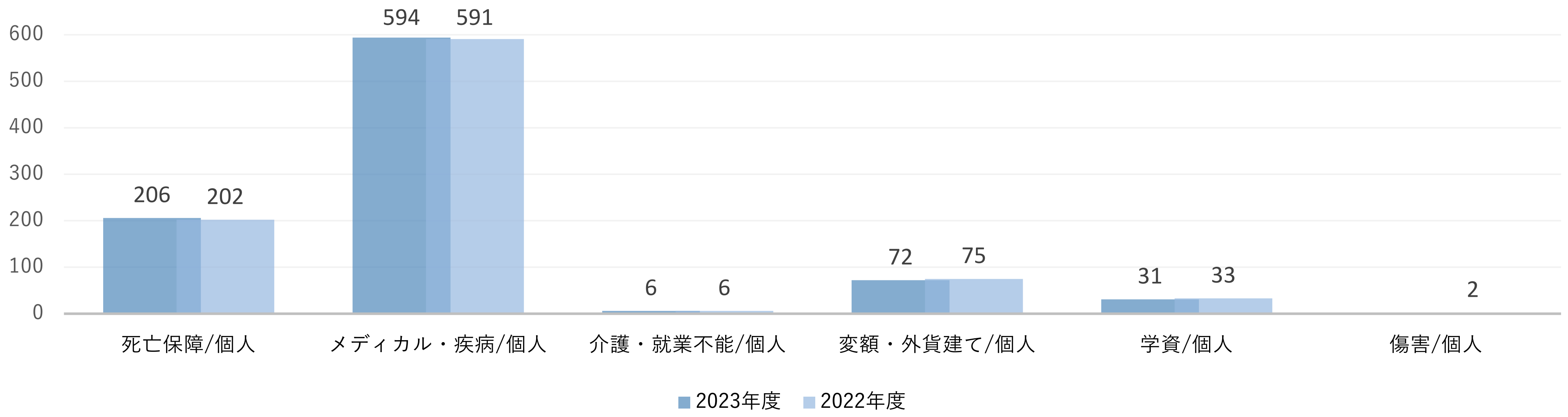
区分	保有・保険種目					
法人	事業年度	死亡保障	メディカル・疾病	介護・就業不能	変額・外貨建て	傷害
	2023年度	106件	64件	1件	21件	0件
	2022年度	113件	69件	1件	1件	0件
	前年比	93.81%	92.75%	100.00%	2100.00%	―

■ 責任開始日ベースで算定　■ 保有契約数に新規契約数を含む　■ 2023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

2-9-(2). 生命保険 保有契約 [個人区分･保険種目別]

成果指標・KPI



区分	保有・保険種目						
個人	事業年度	死亡保障	メディカル・疾病	介護・就業不能	変額・外貨建て	学資	傷害
	2023年度	206件	594件	6件	72件	31件	0件
	2022年度	202件	591件	6件	75件	33件	2件
	前年比	101.98%	100.51%	100.00%	96.00%	93.94%	-

■ 個人契約区分に個人事業主を含む　■ 責任開始日ベースで算定　■ 保有契約数に新規契約数を含む　■ 2023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、お客さまの利益を揺るぎなく守るため、利益相反管理の徹底を経営の最重要課題の一つと位置づけています。さらに、いかなる取引においても、不当な影響が及ぶことのないよう、厳格な管理体制を構築し、公正かつ透明性の高い業務運営を実践しています。また、保険商品販売においては、手数料の多寡に左右されることなく、お客さま本位の提案を徹底。利益相反のリスクを未然に防ぐべく、常に高い倫理観を持ち、厳密な基準のもとで業務を遂行しています。

よって、ここに、2023年度に実施した「利益相反の適切な管理」を目的とした主要な取組みと、その定着を図る成果指標（KPI）を公表いたします。

▸▸【2023年度の主な取組み】

1. 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

現行の法令や規則に適合するよう、当社独自の「社内規程」及び「業務・コンプライアンスマニュアル」を改定・整備し、周知徹底を図っているとともに、法令遵守を強化し、業務運営の適正化を推進しています。

2. 顧客対応履歴の記録・点検・検証

業務部担当者及び管理責任者による「意向把握シート」の記録を徹底するとともに、顧客管理システム(保険VOS)を活用し、対応履歴(募集プロセス)を定期的に点検・検証しています。具体的には・・・

① 適切な意向把握・確認が実施されているか　② 適切な情報提供及び比較推奨販売が行われているか

③ お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引がないか

これらの項目を厳しくチェックし、業務の透明性向上とリスク管理の強化に努めています。

3. 従業員の意識強化と適正な判断支援

利益相反リスクを未然に防ぐため、従業員が実務において適正な判断を行える環境を整備しています。具体的には・・・

① 定期的な利益相反管理研修 を実施し、従業員の理解度向上を図る

② 実務に即したケーススタディを通じ、実際の業務で適正な判断を促す

③ 取引時に利用できる業務・コンプライアンスマニュアルを整備し、意思決定の透明性を確保する

これらの取組みにより、従業員の判断力を高め、組織全体で利益相反管理の精度を向上させています。

［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を適切に理解し、納得のうえでご判断いただけるよう、重要な情報の分かりやすい提供を経営の根幹に据えています。そのため、当社独自の「意向把握シート」を活用し、お客さまの状況やご意向を精確に把握したうえで、専門用語を排除しながら、一人ひとりに寄り添った丁寧な説明を徹底しています。また、この方針の重要性を深く認識し、形だけの対応ではなく、業務プロセス全体に組み込むことで、確実な実行を支える体制を整えています。

よって、ここに 2023年度に実施した「お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供」を目的とした主要な取組みと、その定着を図る成果指標（KPI）を公表いたします。

▶▶【2023年度の主な取組み】

1. 情報提供の均一化（標準化）に向けた従業員教育・研修の実施

従業員が一貫した説明を行えるよう、情報提供の標準化を目的とした従業員教育・研修を継続的に実施し、説明の精度向上を図っています。

2. 公的保険制度の正確な説明を徹底するための従業員教育・研修

公的保険制度に関する理解を深めるため、従業員教育・研修を実施し、制度の正確な説明と適切な案内が行えるよう、専門知識の習得を進めています。

3. 「お申込時の重要事項等説明ご確認シート」による振り返りと最終確認の提供

保険商品や重要事項の理解度を高めるため、当社独自の確認シートを活用し、ご加入前にお客さま自身で内容を振り返る機会を提供。納得した場合に署名いただく仕組みを導入し、お客さまの意思決定をより確かなものとしています。

4. 特定保険契約の適合性確認及び手数料情報の詳細提供

市場リスクを伴う特定保険契約の提案時には、「特定保険商品提案・販売可否判断基準表」を活用し、適合性確認を徹底。また、外貨建商品の為替手数料や変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用など、負担すべき手数料に関する詳細な情報提供を行っています。

[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、単なる保険商品の販売にとどまらず、個人のお客さまにはライフステージに寄り添い、また法人のお客さまには経営課題に対応する最適な保険サービスを提供することで、他の保険代理店との差別化を図っています。そのため、綿密な意向把握を行い、それぞれのニーズにふさわしい保険商品・サービスを厳選し、長期的な視点で寄り添う姿勢を貫いています。また、これらの取組みを形だけのものに終わらせることなく、企業理念として深く根付かせるため、提供するサービスの質を常に見直し、進化させる体制を確立しています。

よって、ここに 2023年度に実施した「お客さまにふさわしいサービスの提供」を目的とした主要な取組みと、その定着を図る成果指標（KPI）を公表いたします。

▶▶【2023年度の主な取組み】

1. トータルリスクコンサルティングの徹底

お客さまのリスクを多角的に分析し、最適な補償(保障)プランを構築するため、「トータルリスクコンサルティング」の活用を徹底しています。さらに、損害保険・生命保険など複数種目を組み合わせた包括的な提案を行い、従業員教育・研修を通じて高度なコンサルティング能力を養成しています。

2. 法人・個人のリスク分析と最適な対応

・法人のお客さま：事業継続力強化計画認定企業のノウハウを活用し、リスクアセスメントを徹底。財務リスク、事業中断リスク、災害リスクなどを分析し、事業運営の安全性と持続可能性を高めるための適切な対応を実施しています。

・個人のお客さま：ライフステージやライフスタイルに応じた生涯コンサルティングを実施。家族構成や資産状況、将来設計を踏まえ、退職後のライフプランを考慮した保険提案を行い、長期的な安心を提供しています。

3. 火災保険に関するリスク説明の強化

火災保険商品の提案時には、「自然災害レポート(ハザードマップ等)」を活用し、対象地域の浸水リスク、土砂災害リスク、地震リスクを精査した上で説明を徹底。さらに、建物の構造や補償範囲の適合性を評価し、お客さまがリスクを正しく認識できるよう情報提供を強化しています。

[取組状況5] お客さまにふさわしいサービスの提供

▶▶【2023年度の主な取組み】※前頁の続き

4. 高齢者のお客さまへの対応強化

70歳以上のお客さまに対しては、慎重な意思決定ができる環境を提供するため、以下の取組みを徹底しています。

(1) ご親族の同席・同意をお願いし、適切な判断をサポート

(2) 複数回の面談を実施し、十分な情報共有を確保

5. 証券フォルダを活用したフォローアップの徹底

契約後のフォローアップを強化し、当社独自の「証券フォルダ」(会社案内・契約保険のパンフレット・見積書など)を活用。契約内容の変化に合わせた定期的な見直しを行い、お客さまの補償(保障)内容の適合性を維持しています。

6. 契約形態に応じたフォローアップの強化

契約後に、70歳以上のご契約者、特定保険契約のご契約者、長期契約のご契約者それぞれの特性に応じた以下のフォローアップの取組みを徹底し、強化しています。

(1) 契約内容の事前確認

フォローアップ実施前に、契約内容の理解を深めていただくため、「ご契約内容のお知らせ(当社独自)」を送付。契約条件や補償内容を事前に確認できる機会を提供し、不明点の解消を促しています。

(2) 契約者の状況把握と情報更新

担当者が訪問又は電話でお客さまの近況を伺い、契約内容の変更有無や補償(保障)内容の再確認を実施。契約内容が現状に合致しているかを確認し、必要に応じて調整を行っています。

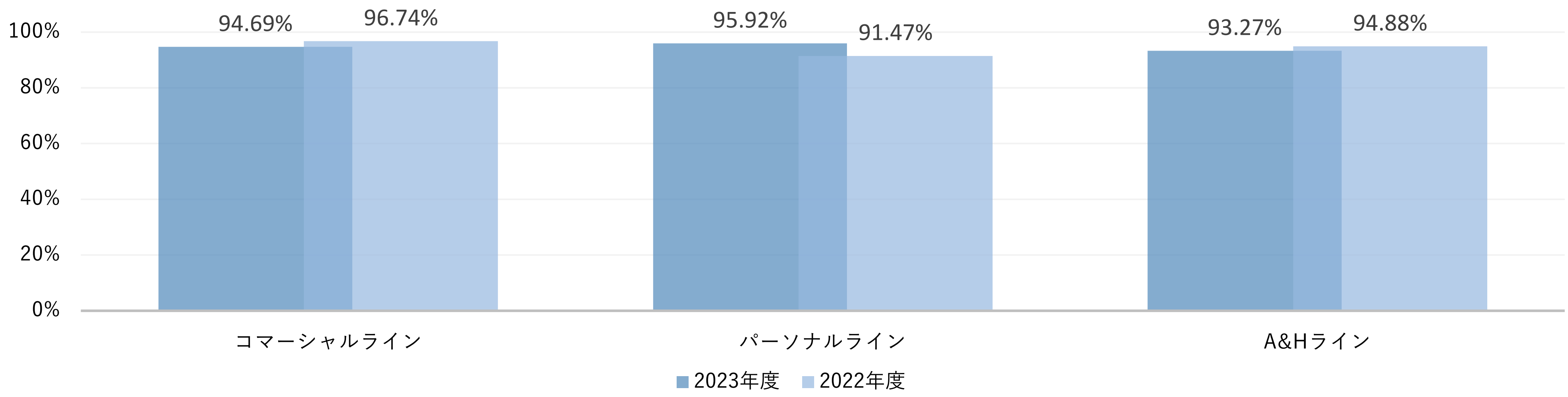
(3) 保険金請求の漏れ防止と適切な対応

契約者が適用可能な保険金請求を見逃さないよう、定期的な点検を徹底。補償(保障)内容を確認し、適切な保険金請求を支援しています。

[取組状況5] お客さまにふさわしいサービスの提供

5-1. 損害保険 更改契約 [推奨保険会社(AIG損害保険)]

成果指標・KPI



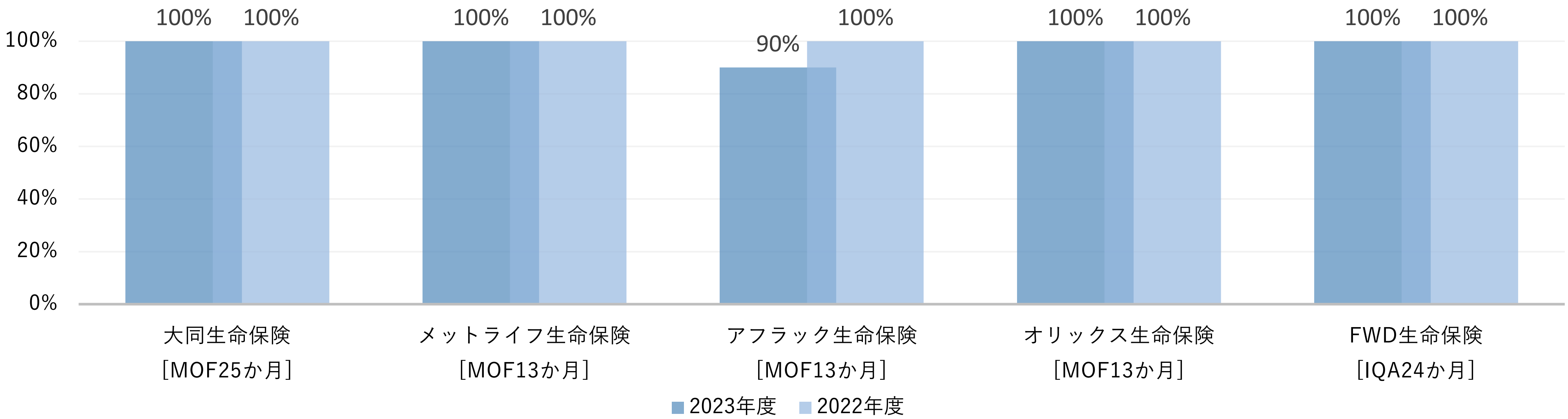
区分	保険商品ライン	2023年度	2023年度更改率算定基礎	2022年度	前年比
法人 個人 (合算)	コマーシャルライン	94.69%	満期数: 207件/更改手続数: 196件	96.74%	97.88%
	パーソナルライン	95.92%	満期数: 736件/更改手続数: 706件	91.47%	104.86%
	A&Hライン	93.27%	満期数: 208件/更改手続数: 194件	94.88%	98.30%
	平均更改率	95.22%	満期数:1,151件/更改手続数:1,096件	93.10%	102.28%

■ 推奨保険会社(代申)AIG損害保険ので算定　■ 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう
■ 更改手続数とは満期数に対して更改手続きを行った数をいう　■ 平均更改率は合計の満期数に対する更改手続数で算定
■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値(法人個人契約合算)　■ 保険商品ラインは「取組状況2-5-(1)」の説明同様

[取組状況5] お客さまにふさわしいサービスの提供

5-2. 生命保険 継続契約 [保険会社別・法人個人契約合算]

成果指標・KPI



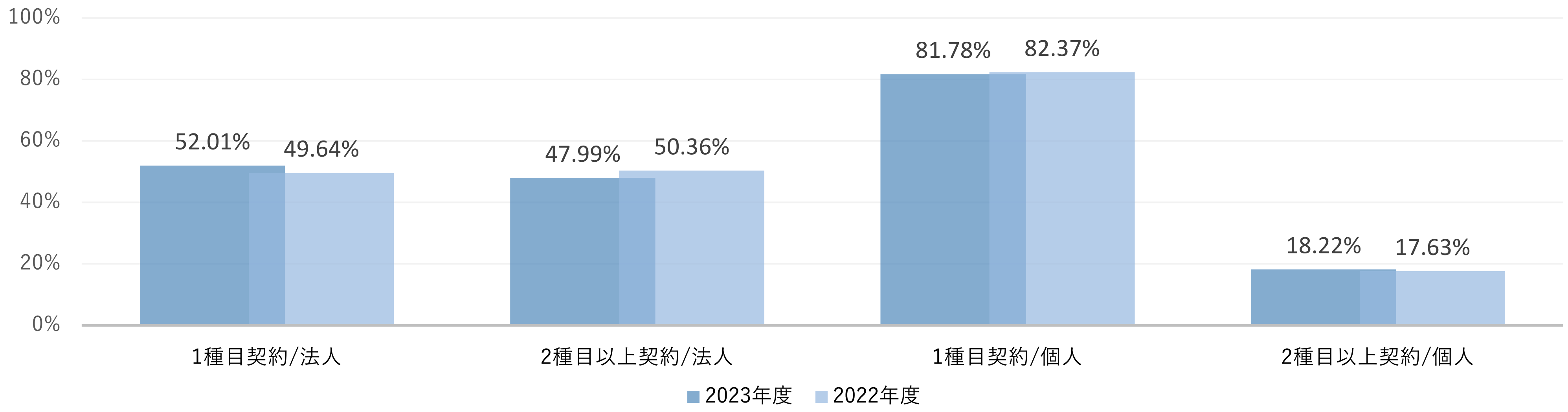
区分	保険会社	2023年度	2022年度	前年比
法人個人(合算)	大同生命保険株式会社	MOF25か月継続率 100.00%	MOF25か月継続率 100.00%	100.00%
	メットライフ生命保険株式会社	MOF13か月継続率 100.00%	MOF13か月継続率 100.00%	100.00%
	アフラック生命保険株式会社	MOF13か月継続率 90.00%	MOF13か月継続率 100.00%	90.00%
	オリックス生命保険株式会社	MOF13か月継続率 100.00%	MOF13か月継続率 100.00%	100.00%
	FWD生命保険株式会社	IQA24か月継続率 100.00%	IQA24か月継続率 100.00%	100.00%

■ 2023年度末時点による成果指標・KPI数値(法人個人契約合算)
■ 「MOF継続率」は算定期間を契約日とする契約について、一定期間の保険料が払い込まれた率をいう
■ 「IQA継続率」は算定期間に成立した契約について、前月末日までに継続した率をいう

[取組状況5] お客さまにふさわしいサービスの提供

5-3. 複数種目契約

成果指標・KPI



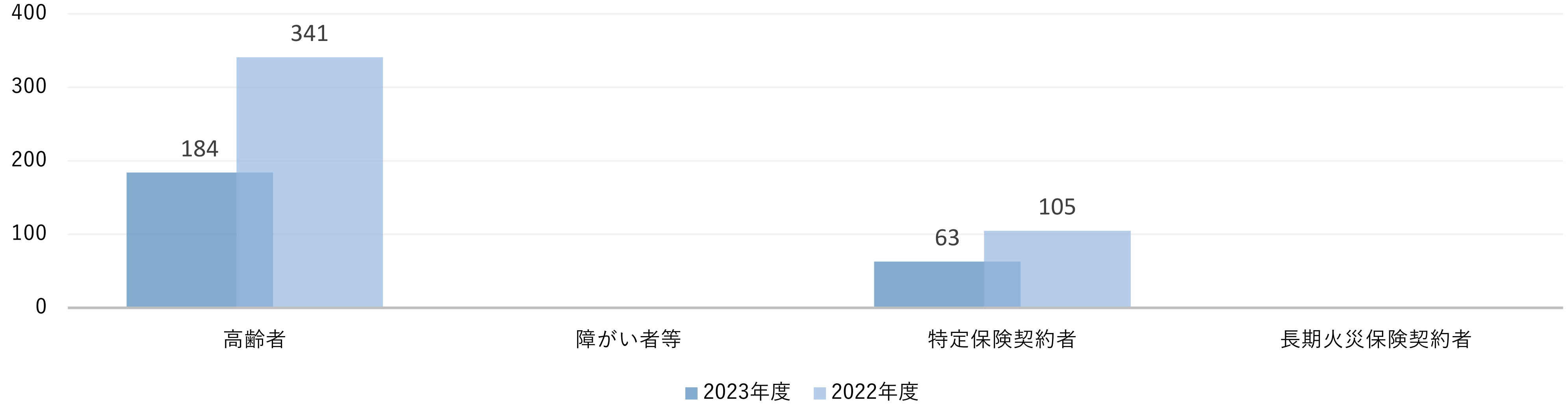
事業年度	法人		個人	
	1種目契約	2種目以上契約	1種目契約	2種目以上契約
2023年度	155件(52.01%)	143件(47.99%)	1,019件(81.78%)	227件(18.22%)
2022年度	139件(49.64%)	141件(50.36%)	1,056件(82.37%)	226件(17.63%)
前年比	111.51%	101.42%	96.50%	100.44%

■ 個人契約区分に個人事業主を含む
■ 上記グラフにおいては、それぞれが占める割合を表示
■ 保険会社システム設定の関係上、2023年度末時点ではなく2023年度期中での算定のため、今回の公表は暫定の成果指標・KPI数値とします

[取組状況5] お客さまにふさわしいサービスの提供

5-4. 定期的フォローアップ

成果指標・KPI



事業年度	高齢者	障がい者等	特定保険契約者	長期火災保険契約者	合計
2023年度	184件	―	63件	―	247件
2022年度	341件	―	105件	―	446件
前年比	53.96%	―	60.00%	―	55.38%

■ 高齢者は損害保険、生命保険契約者を含む数値
■ 特定保険契約者とは変額・外貨建て保険を契約されている方をいう
■ 障がい者等に該当する保険契約者が存在しないため「ー」表示
■ 当年度は、長期火災保険契約者へのフォローアップは対象外年度のため「ー」表示
■ 2023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材育成

当社は、金融事業者としてお客さま本位の業務運営を企業の根幹に据え、その本質を深く追求しています。そのため、すべての従業員が「お客さま本位の行動」を徹底できるよう、従業員教育・研修を継続的に実施し、組織全体での意識の定着を図っています。加えて、企業として適切なガバナンス態勢の強化と人材育成の充実に努めることで、より高度な顧客対応を実現しています。また、コンプライアンス推進体制の維持を徹底するとともに、内部管理・監督態勢の実効性を継続的に評価・検証し、得られた結果をもとに改善を積み重ねることで、強固な経営基盤を構築しています。

よって、ここに 2023年度に実施した「お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成」を目的とした主要な取組みと、その定着を図る成果指標（KPI）を公表いたします。

▶▶【2023年度の主な取組み】

1. 業務運営の課題抽出とガバナンス態勢の維持

毎月の全体会議を通じて、業務運営の課題を抽出し、解決策を共有。ガバナンス態勢の維持・管理を徹底し、組織全体の透明性と信頼性を向上させています。

2. 金融・保険分野の専門性向上

従業員が金融・保険分野のプロフェッショナリズムを養うため、専門性を高める従業員教育・研修を実施。高度な知識と倫理観を身につけ、適切な業務遂行を図っています。

3. 業務品質の均一化と標準化

外部専門家による監修を受けた当社独自の「業務・コンプライアンスマニュアル」に基づき、すべての従業員の業務品質を均一化。規範を統一することで、サービスの一貫性を確保しています。

4. コンプライアンス推進態勢の強化

外部専門家との顧問契約を通じ、コンプライアンス推進態勢を維持・向上。従業員が適切な判断ができるよう、相談窓口の設置、指導・教育体制の整備を徹底しています。

[取組状況6] お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成

▶▶【2023年度の主な取組み】 ※前頁の続き

5. 内部管理点検の実施
業務部担当者及び管理責任者が連携し、内部管理点検を定期的に実施。業務運営の適正性を維持するため、プロセスの精査と改善を継続しています。

6. 従業員による自己点検の徹底
管理責任者の指示のもと、従業員自身が自己点検を実施。自ら業務品質を確認し、改善点を把握することで業務の適正化を強化しています。

7. 点検結果の報告と業務改善指導
内部管理点検及び従業員自己点検の結果を全体会議で報告・共有し、業務運営の改善に向けた課題・改善事項を抽出。必要な改善指導を行い、体制を強固なものとしています。

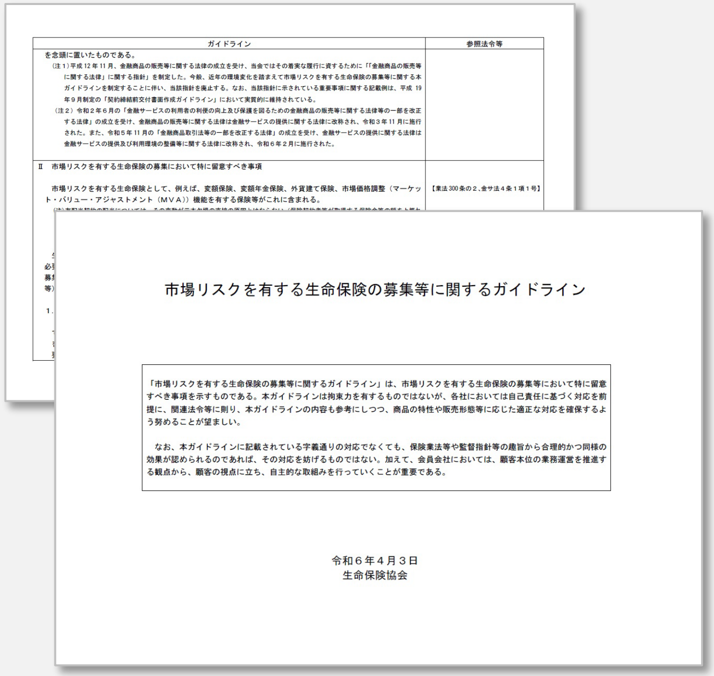
8. 外部監査の実施と評価
外部専門家等による年1回の外部監査を実施。ガバナンス態勢の適正性を第三者が評価し、透明性の確保を強化しています。

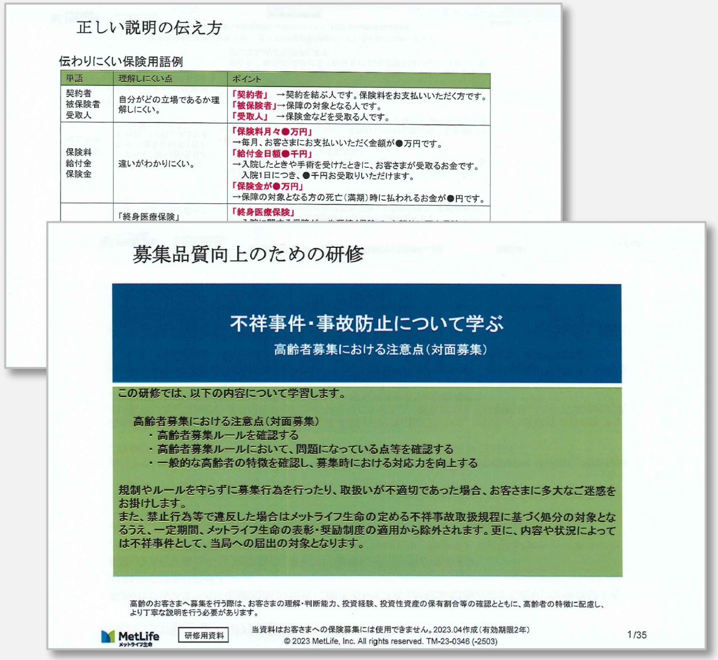
9. 外部監査結果の共有と改善対応
外部監査の結果を全体会議で報告・共有し、指摘事項の改善に向けた取組みを検討。必要な施策を講じ、組織としての信頼性向上を目指しています。

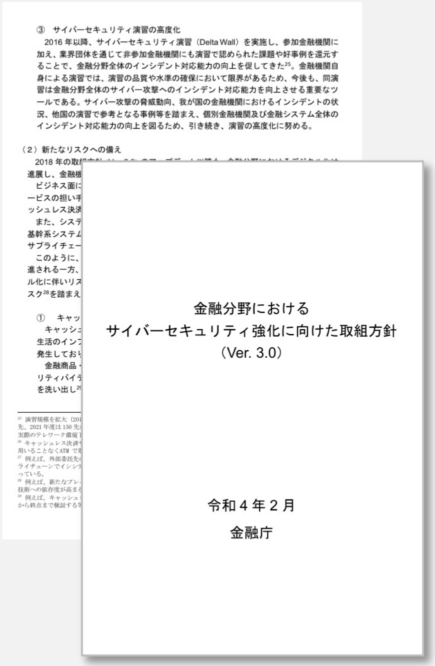
10. 企業理念に基づく人事評価制度の構築
企業理念に基づいた人事評価制度を策定・採用。定量評価だけでなく、定性評価を組み込むことで、従業員のキャリアアップを支援し、個々の成長を促しています。

［取組状況6］ お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成

従業員教育・研修資料の一例



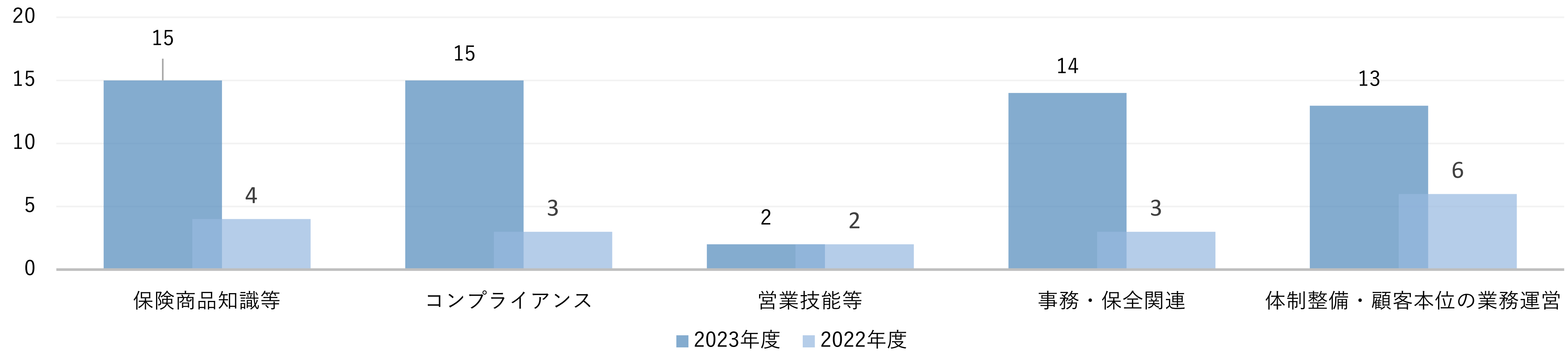




［取組状況6］ お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成

6-1. 従業員教育・研修［人材育成］

成果指標・KPI



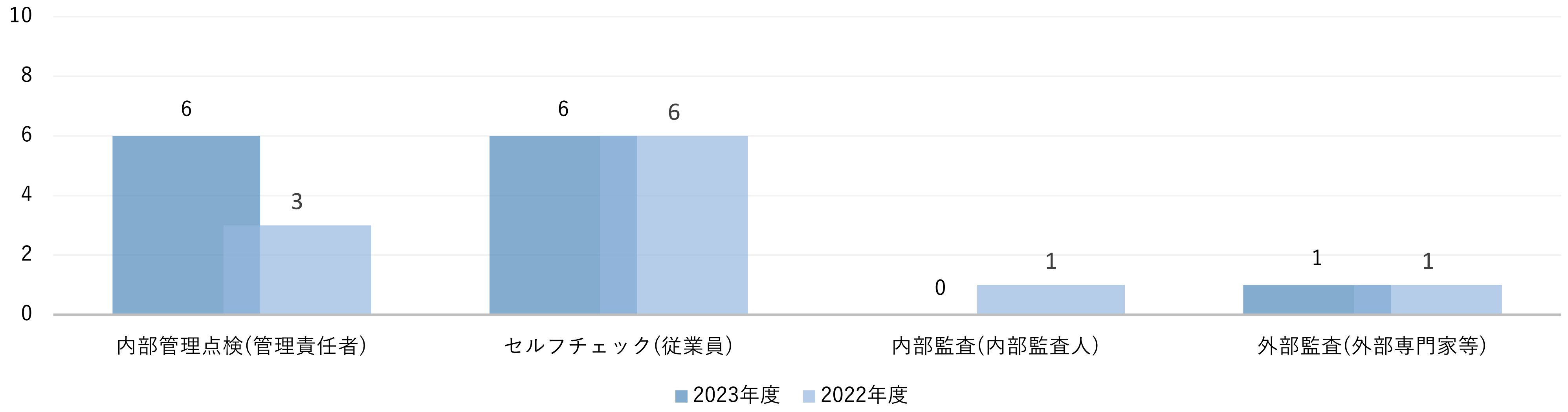
カリキュラム	2023年度				2022年度	前年比
	保険会社講師	社内講師	外部講師	区分別計		
損害保険・生命保険商品知識等	1回	11回	3回	15回	4回	375.00%
法令等遵守・コンプライアンス	1回	11回	3回	15回	3回	500.00%
営業技能(ロープレ等)	0回	2回	0回	2回	2回	100.00%
事務・保全関連	1回	11回	2回	14回	3回	466.67%
体制整備・顧客本位の業務運営	0回	10回	3回	13回	6回	216.67%
合計	3回	45回	11回	59回	18回	327.78%

■ 2023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材育成

6-2. 内部管理点検・内部監査・外部専門家等による外部監査

成果指標・KPI



内部点検区分	2023年度	2022年度	前年比
内部管理点検(管理責任者)	6回	3回	200.00%
セルフチェック・自己点検(従業員)	6回	6回	200.00%
内部監査(内部監査人)	0回	1回	-
外部監査(外部専門家等)	1回	1回	100.00%
合計	13回	11回	118.18%

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

［取組状況7］お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり

当社は、企業価値の向上を図るため、認定制度の取得、登録、参画、活用などの取組みを積極的に推進しています。これらの取組みは、従業員の職業意欲や士気を高め、働きがいのある職場環境の構築に直結するものであり、その結果、お客さまに対するサービスの質の向上へと確実に反映されると考えています。また、職場環境の充実を単なる施策にとどめず、企業文化として根付かせることで、継続的な改善と発展を促し、お客さま本位の業務運営の礎となる仕組みを強化しています。

よって、ここに 2023年度に実施した「お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり」を目的とした主要な取組みと、その定着を図る成果指標（KPI）を公表いたします。

▶▶【2023年度の主な取組み】

1.「事業継続力強化計画」認定企業としての取組み

経済産業省・中小企業庁が推進する「事業継続力強化計画」認定企業として、業務の安定性と継続性を確保。災害時や緊急事態においても、お客さまへのサービス提供を維持できる体制を整えています。

2. 顧客管理のDX化推進(デジタルトランスフォーメーション)

お客さまへの迅速かつ的確な対応を実現するため、顧客情報を「顧客管理システム(保険VOS)」に集約。業務の効率化・最適化を図ることで、従業員の負担を軽減しながら、サービス品質の向上を実現しています。

3. 総合脅威管理(UTM)の導入

サイバー攻撃の高度化に対応するため、UTM(Unified Threat Management)を導入し、ネットワークセキュリティを強化しました。これにより、以下のような多層防御を実現しています。

・外部からの不正アクセスや情報漏洩の防止
・ウイルス・マルウェア対策の強化
・ファイアウォールによる通信監視と制御
・メールフィルタリングによるスパム・フィッシング対策の強化

[注] DX化推進とは「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、商品、サービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争性の優位性を確立すること」をいいます。

［取組状況7］ お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり

7-1.企業価値の向上に資する取組み

成果指標・KPI

● 経済産業省 中小企業庁
【事業継続力強化計画】
　近年多発している大規模な自然災害に対する事前対策の取組みとして中小企業庁が推進している事業継続力強化計画の認定を受けています。
https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/bousai/keizokuryoku.html

[取組状況7] お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり

7-2. 社内DX推進による顧客体験・満足度向上の取組み

成果指標・KPI

● 顧客管理システム(CRM)のDX推進

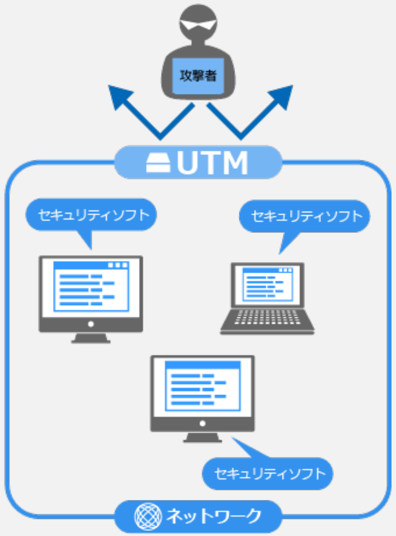
【保険代理店システム(保険VOS)導入・運用】

DX化を推進することによって、顧客情報を活用して業務プロセスの自動化や効率化が進められ、顧客とのコミュニケーションの強化(関係性の強化)も可能となり、顧客満足の向上によって自社の優位性が高まることを目的としています。

● セキュリティ対策

【UTM(総合脅威管理)導入】

お客さまの貴重な情報保護のため、ウイルス対策ソフトを導入しているほか、UTM(統合脅威管理)を導入し、あらゆるネットワークセキュリティリスク対策を強化しています。



金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社方針・取組状況の非該当(対象外)一覧

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則(2021年1月15日改訂)」の原則2～7(これらに付されている(注)を含む)に掲げる項目のうち、原則5(注2)、原則6(注2)は、当社の「お客さま本位の業務運営方針」の対象外であることを公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則			非該当	非該当理由
原則5	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
原則6	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。

※ この取組状況報告は、2023年度の実績です。したがって、本頁に記載している【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社方針・取組状況の非該当(対象外)一覧】では、2021年1月15日、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則(2021年1月15日改訂)」との対応を示しています。

お客さま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　有限会社ニシカワインシュアランス
代表取締役　西川雅士
所　在　地　〒910-0056
福井県福井市里別所新町217番地
電 話 番 号　0120-2450-32（フリーダイヤル）
0776-20-2800（代表）

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）

※当社ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」からでも承ります
https://n-insurance.co.jp/contact