

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)]

2022年度(2022年12月1日～2023年11月30日)/2024年3月1日公表



まもられるという、安心。
ひとりひとりの笑顔を大切に



有限会社ニシカワインシュアランス

はじめに

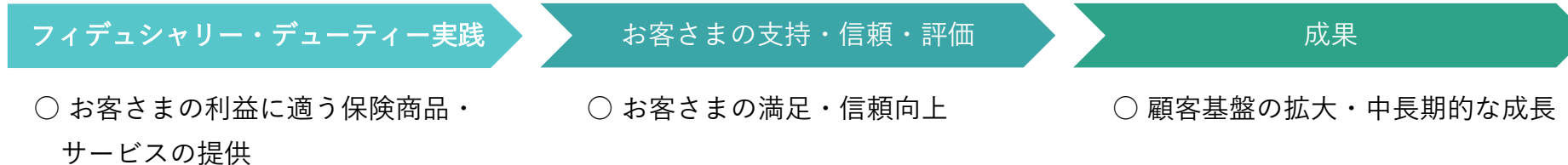
「お客さまへの安心・笑顔を大切にする会社宣言」

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、2017年3月30日(2021年1月15日改訂)い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」を採択し、「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)」に基づく取組みを実践しています。

▶▶ 当社の取組方針

フィデューシャリー・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、お客さまの利益に合う保険商品・サービスを提供するため、「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、お客さまの立場に立った施策を実践しています。

▶▶ 当社が目指すもの



つきましては、2022年度(2022年12月1日～2023年11月30日期間)における取組状況、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)」に沿った取組みを一つひとつ積み重ね、お客さま本位の業務運営を推進してまいります。

※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サイトにてご確認ください。

<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 P24

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 P27

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 P30

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧

[注] 2022年度より取組状況を公表するため、成果指標・KPIの前年対比は「-」表示としています。

【取組状況1】

お客さま本位の業務運営方針の策定・公表

当社では、お客さま本位の業務運営を推進する取組みを浸透、定着させるにあたり、「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)」を策定し、これらの業務運営が企業文化として定着・継続することを目指し、以下の取組みを行っています。

▶▶【2022年度の主な取組み】

- (1) 「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)」を社内に掲げ、従業員の意識の醸成、並びに「お客さま本位の業務運営」の倫理観向上を目的とする従業員教育・研修
- (2) 当社のウェブサイト(https://n-insurance.co.jp)を通じて、「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)」及び取組方針に基づく取組状況報告書を定期的(原則年1回)に更新・公表
- (3) 「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)」の改訂、及び取組状況を評価・検証するための成果指標・KPIを変等する際は、全体会議で協議、検討、また外部専門家等のアドバイスを参考にしながら決定していく体制の構築



[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

当社では、お客さまへ保険商品をご提案する際には、「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」をしていく観点で、お客さまのご意向やニーズを考え、「お客さまの思いを「聴く」ことに徹するお約束」のもと、保険商品のご提案に努めています。以下の内容は、2022年度の「お客さまの最善の利益の追求」を目的とした主な取組み、及びこれらの取組みの定着を図る成果指標・KPIの公表となります。

▶▶【2022年度の主な取組み】

- (1) お客さまの声をもとに、お客さまの最善の利益に資する行動に繋げるための従業員教育・研修
- (2) お客さまの声(苦情、要望、相談、お褒め・感謝など)の社内共有と対応、結果、改善
- (3) 苦情等の検証、再発防止の周知と更なる業務品質向上に向けた検討と改善
- (4) 新規契約時、契約更改時、フォローアップ時、異動手続き時など、能動的にお客さまの声を収集する体制の強化
- (5) 新商品の正確な説明及び適切な提案を行うための従業員教育・研修

従業員教育・研修資料例

事故事例から学ぶ 第三者賠償リスク

事例	金額(円)
1. 内装工事の現場で、作業員が足場から落下し、1人1人	40,364,339
2. 内装工事の現場で、作業員が足場から落下し、1人1人	14,993,075
3. 内装工事の現場で、作業員が足場から落下し、1人1人	15,914,000
4. 内装工事の現場で、作業員が足場から落下し、1人1人	6,451,444
5. 内装工事の現場で、作業員が足場から落下し、1人1人	4,837,838
6. 内装工事の現場で、作業員が足場から落下し、1人1人	3,283,900
7. 内装工事の現場で、作業員が足場から落下し、1人1人	3,932,445
8. 内装工事の現場で、作業員が足場から落下し、1人1人	2,793,090
9. 内装工事の現場で、作業員が足場から落下し、1人1人	1,474,154
10. 内装工事の現場で、作業員が足場から落下し、1人1人	528,500

AIG損害保険株式会社

損害事例

元請ハウスメーカー

元請ハウスメーカーが溶接作業中、
急に火災が発生させてしまった。

支払金額(円) **9,451,441**

業務遂行強要リスク

一次下請 契約者

二次下請 一人親方

オリックス生命ニュース

2022年9月17日

弊社品質向上通信
～「告知の取扱い」について、研修実施のお願い～

告知に関するトラブル(「〇〇尊属人さんには伝えたい」「〇〇尊属人さんに書かなくていいと高われた」等)の発生や不祥事故を防止するため、オリックス生命では2022年4月に告知書の改定を行い、被保険者さまに告知(告知同意書)の重要な事項について、確認していただく項目を新設いたしました。

告知関連 55%

告知に関するトラブル(「〇〇尊属人さんには伝えたい」「〇〇尊属人さんに書かなくていいと高われた」等)の発生や不祥事故を防止するため、オリックス生命では2022年4月に告知書の改定を行い、被保険者さまに告知(告知同意書)の重要な事項について、確認していただく項目を新設いたしました。

告知書

告知書に記入した内容(告知同意書)を提出していただくことにより、告知の取扱いがスムーズに行われます。

告知書に記入にあたっては、告知書に記入した内容が正しいことを確認してください。

告知書に記入した内容が正しいことを確認してください。

告知書に記入した内容が正しいことを確認してください。

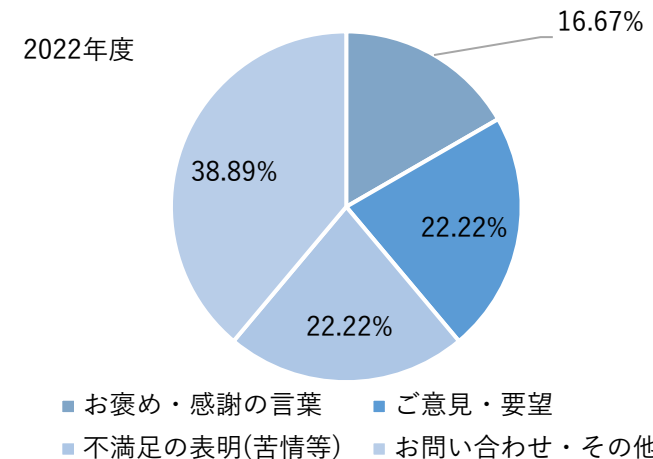
[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-1-(1). お客様の声

成果指標・KPI

お客様の声の区分	2022年度	前年比
お褒め・感謝の言葉	12件(16.67%)	—
ご意見・要望	16件(22.22%)	—
不満足 of 表明(苦情等)	16件(22.22%)	—
お問い合わせ・その他	28件(38.89%)	—
合計	72件	—

■ 2022年度期間による
成果指標・KPI数値



2-1-(2). お客様からいただいた感謝のお言葉

傷害保険の保険金請求で後遺障害が認められたことで、不安だった気持ちが安心感と信頼感に変わりました。それに思った以上に保険金を受取れたことに感謝しています。本当にありがとうございました。<70歳代 男性>

落雷の被害を受けましたが、私が思っていた以上に損害が認められ、保険金の支払いもスムーズで助かりました。担当者の〇〇さんがずっと親身に対応してくれたおかげです。ありがとうございました。<60歳代 男性>

2-1-(3). お客様からいただいたご不満のお言葉

現在、医療保険の給付金請求をしているが、保険会社から調査が必要だと連絡があった。これはどういうことか説明してほしい。<70歳代 男性>

対応

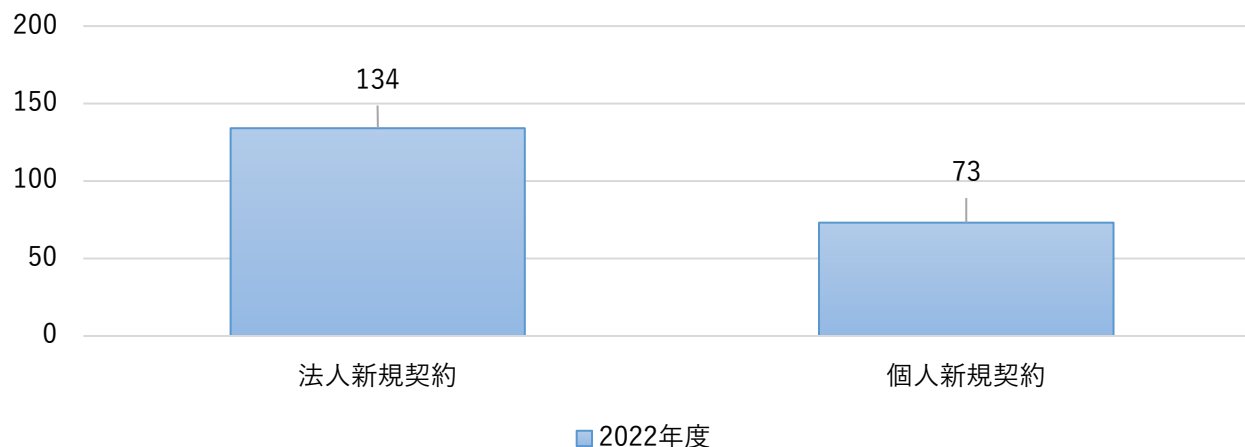


保険会社に確認の結果、加入後1年以内に重大疾病に罹患した場合は、原則的に調査対象事案となることが分かったため、その旨をお客さまへ説明し、ご理解をいただいた。
[再発防止]:今後、当該医療保険の重要事項説明の際に、1年以内に重大疾病に罹患した場合、調査対象となる事案となる旨、注意喚起として全件説明する。

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-2. 損害保険 新規契約

成果指標・KPI

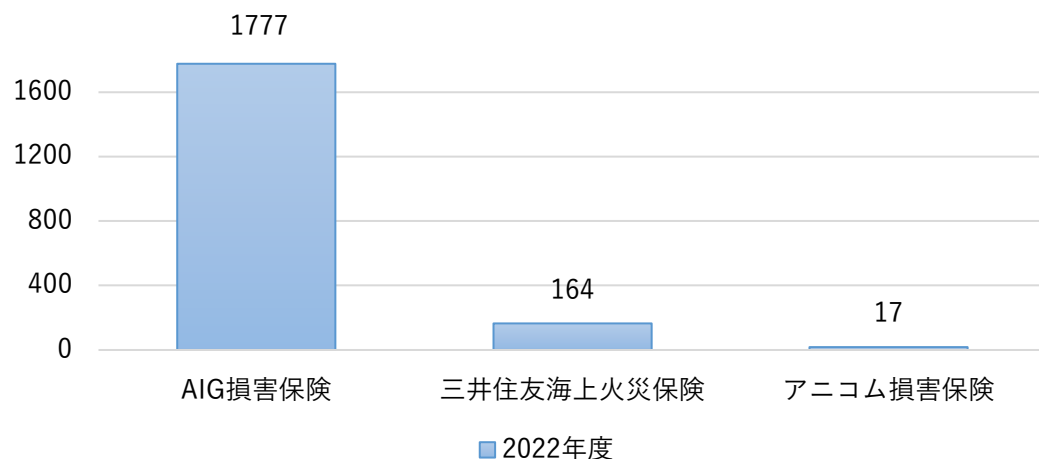


事業年度	法人	個人
2022年度	134	73件
前年比	—	—

- 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
- 2022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
2022年度	1,777件	164件	17件
前年比	—	—	—

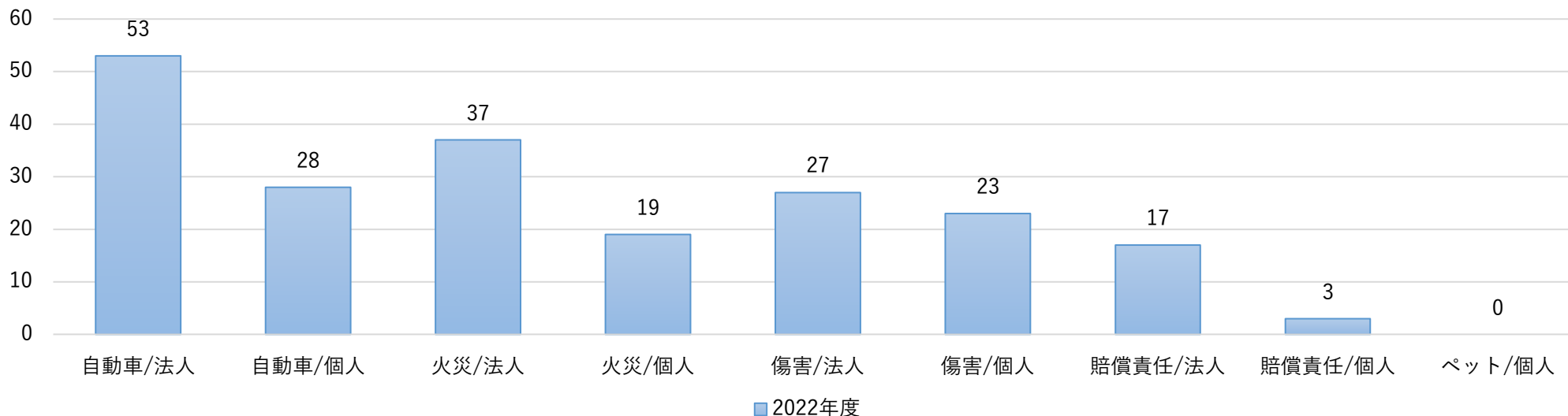
- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2022年度末時点による成果指標・KPI数値(法人個人契約合算)

[取組状況2]

お客様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



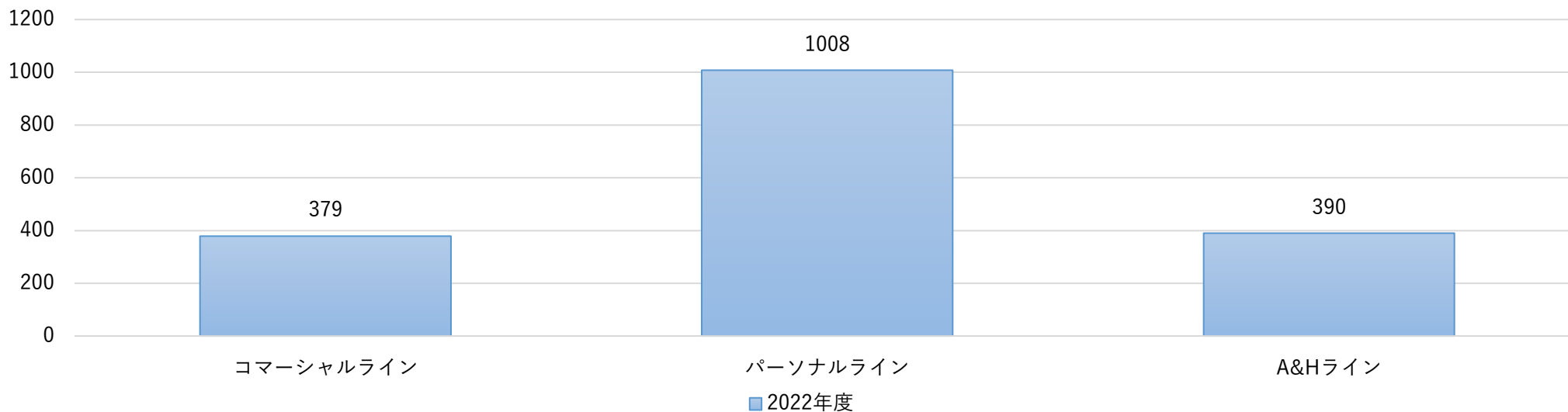
事業年度	新規・保険種目								
	自動車 保険/法人	自動車 保険/個人	火災保険 /法人	火災保険 /個人	傷害保険 /法人	傷害保険 /個人	賠償責任 保険/法人	賠償責任 保険/個人	ペット 保険/個人
2022年度	53件	28件	37件	19件	27件	23件	17件	3件	0件
前年比	—	—	—	—	—	—	—	—	—

■ 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 ■ 2022年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様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	2022年度	前年比
法人 個人 (合算)	コマーシャルライン	379件	—
	パーソナルライン	1,008件	—
	A&Hライン	390件	—
	合計	1,777件	—

【AIG損害保険 保険商品ライン説明】

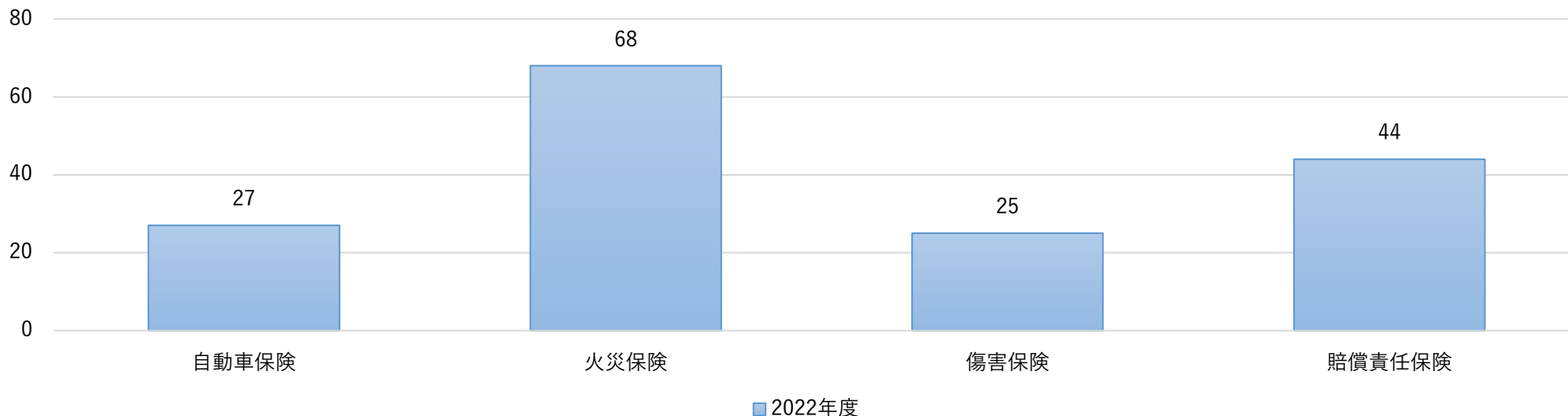
- [コマーシャルライン]
 - ・法人契約:火災保険、賠償責任保険
- [パーソナルライン]
 - ・個人契約:自動車保険、火災保険、賠償責任保険
 - ・法人契約:自動車保険
- [A&H]
 - ・法人契約及び個人契約:傷害保険

- 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
- 2022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] お客様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



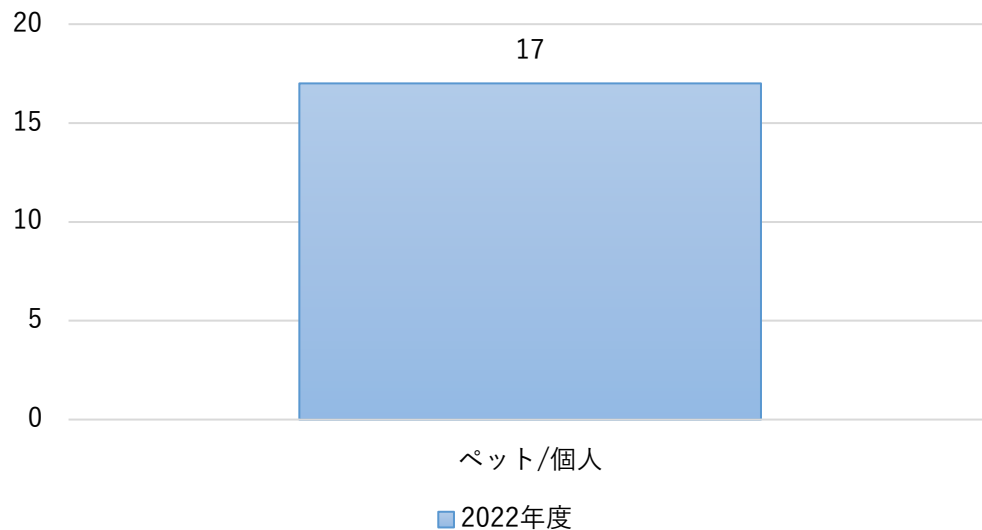
区分	保有・保険種目	2022年度	前年比
法人 個人 (合算)	自動車保険	27件	—
	火災保険	68件	—
	傷害保険	25件	—
	賠償責任保険	44件	—
	合計	164件	—

- 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
- 2022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] お客様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



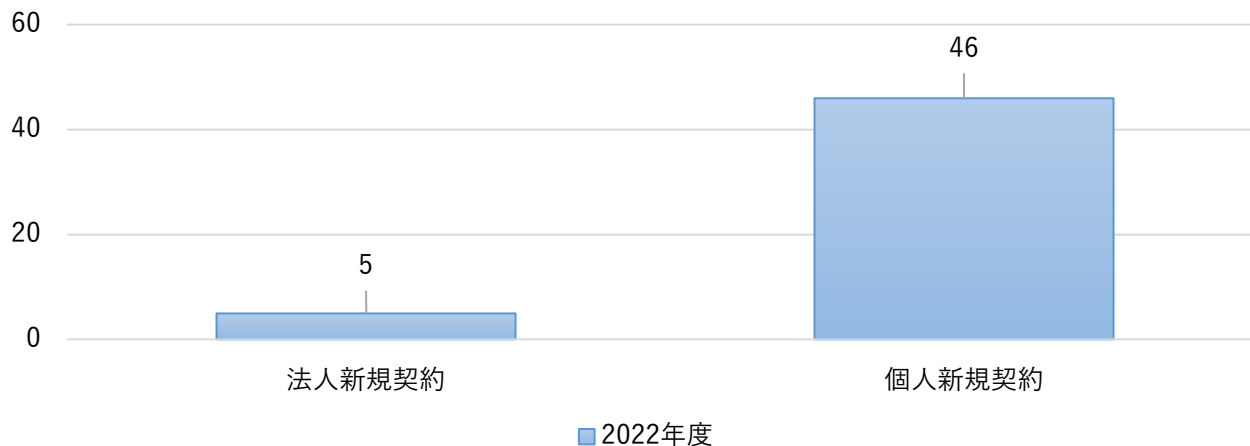
区分	保有・保険種目	2022年度	前年比
個人	ペット保険	17件	—
	合計	17件	—

- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2022年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-6. 生命保険 新規契約

成果指標・KPI

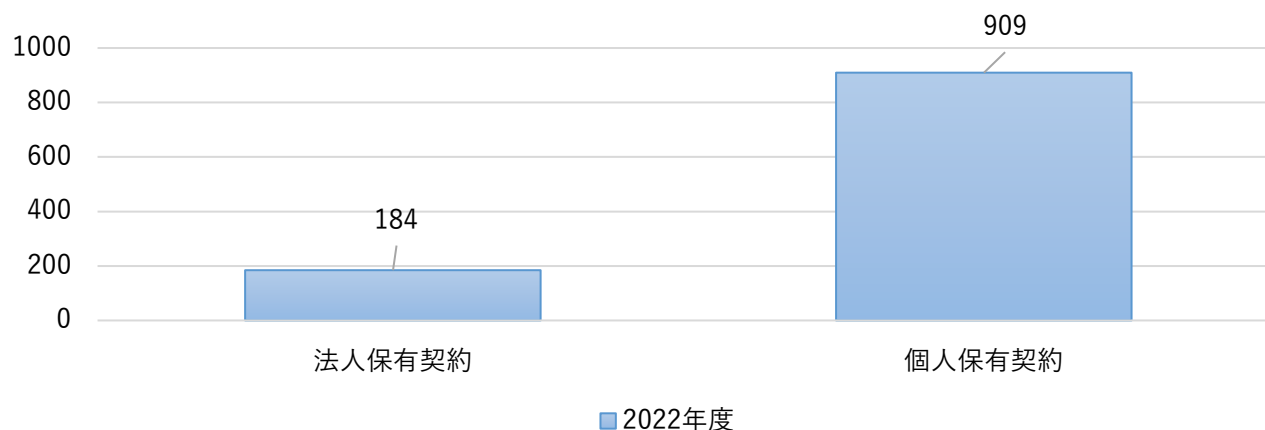


事業年度	法人	個人
2022年度	5件	46件
前年比	—	—

- 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
- 2022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



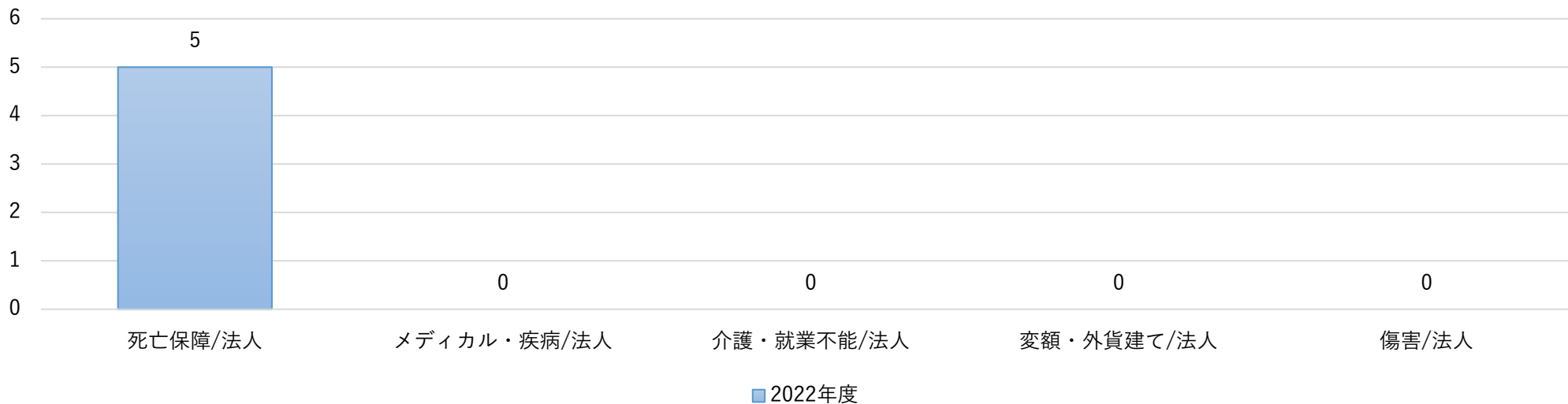
事業年度	法人	個人
2022年度	184件	909件
前年比	—	—

- 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
- 2022年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様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					
	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
法人	2022年度	5件	0件	0件	0件	0件
	前年比	—	—	—	—	—

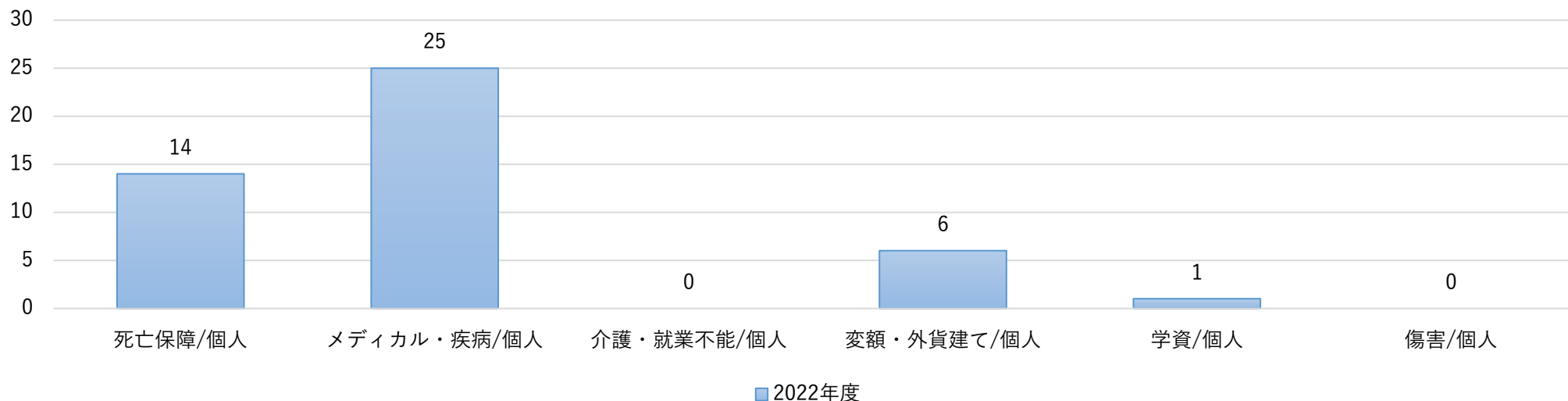
■ 責任開始日ベースで算定

■ 2022年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様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



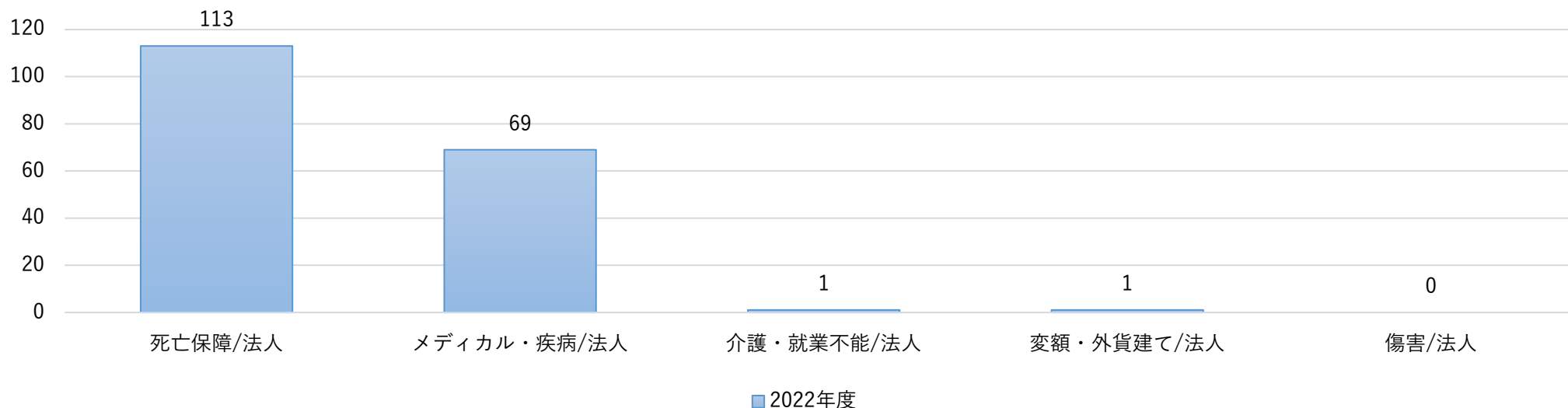
区分	新規・保険種目						
	事業年度	死亡保障	メディカル・疾病	介護・就業不能	変額・外貨建て	学資	傷害
個人	2022年度	14件	25件	0件	6件	1件	0件
	前年比	—	—	—	—	—	—

■ 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 ■ 2022年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様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



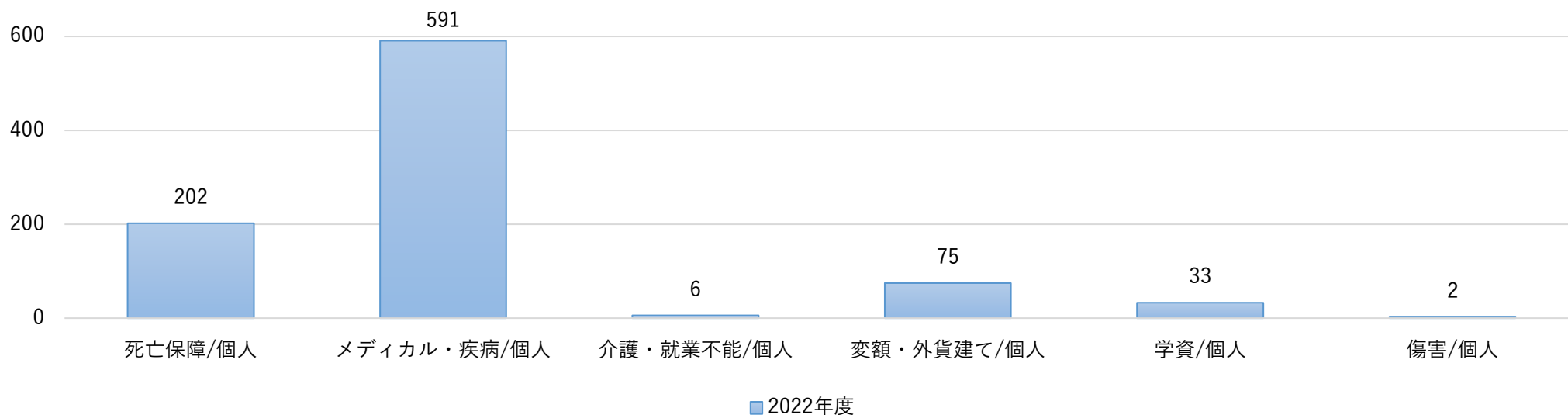
区分	保有・保険種目					
	事業年度	死亡保障	メディカル・疾病	介護・就業不能	変額・外貨建て	傷害
法人	2022年度	113件	69件	1件	1件	0件
	前年比	—	—	—	—	—

■ 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 ■ 2022年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様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						
	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
個人	2022年度	202件	591件	6件	75件	33件	2件
	前年比	—	—	—	—	—	—

■ 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
■ 2022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

当社では、お客さまの利益が不当に害される取引が行われることのないよう、高い倫理観のもと適切な管理態勢を構築しています。また、保険商品販売手数料の多寡などでご提案することなく、利益相反を常に意識する活動に努めています。以下の内容は、2022年度の「利益相反の適切な管理」を目的とした主な取組みの公表となります。

▶▶ 【2022年度の主な取組み】

- (1) 現行法に法令等に適合する当社独自の「内部規程」及び「業務・コンプライアンスマニュアル」の改定、整備、及び周知徹底
- (2) 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、及び顧客管理システム(保険VOS)に記録化された対応履歴(募集プロセス)の定期的点検及び検証(① 適切な意向把握・確認の実施状況、② 適切な情報提供や比較推奨販売の実施状況、③ お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引の有無など)

また、常時対象取引の有無の確認をしていますが、2022年度においても対象取引は認められていません。



[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

当社では、お客さまの属性や保険商品・サービスの特性に応じた重要な情報の提供を行うため、当社独自の「意向把握シート」を用いて、お客さまの状況やご意向を把握したうえで、専門用語を使うことなく、お客さま一人ひとりに合わせて分かりやすく丁寧な説明に努めています。以下の内容は、2022年度の「お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供」を目的とした主な取組み、及びこれらの取組みの定着を図る成果指標・KPIの公表となります。

▶▶ 【2022年度の主な取組み】

- (1) お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供の均一化(標準化)を図るための従業員教育・研修
- (2) 火災保険商品をご提案する場合、お客さまへ「自然災害レポート(ハザードマップ等)」を用いた浸水、土砂災害等、リスク説明の徹底
- (3) お客さまへの公的保険制度の正確な説明を行うための従業員教育・研修
- (4) 当社独自の「お申込時の重要事項等説明ご確認シート」を用いた、ご加入前のお客さまご自身による振返り及び最終確認の機会の提供
(※保険商品、重要事項等説明のご理解、加入目的の合致性にご納得いただいた場合、お客さまによるご確認シートへのご署名)
- (5) 特定保険契約([注]参照)をご提案する場合、当社独自の「特定保険商品提案・販売可否判断基準表(7つの質問項目・判断基準)」を用いた適合性確認の徹底、及びお客さまが負担すべき手数料等(外貨建商品の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用等)に関する詳細な情報提供
[注] 特定保険契約とは、金融商品取引法の行為規制の一部が準用される、市場リスクを有する生命保険のことで、具体的には、変額保険、変額年金保険、外貨建て保険、市場価格調整機能を有する保険をいいます。
- (6) 70歳以上のお客さまには、ご親族の同席・同意のお願い、複数回の面談、複数の募集人による面談、対応
- (7) 業務部担当者及び管理責任者による、上記(4)の確認シートのお客さま署名、及び顧客管理システム(保険VOS)に記録化された対応履歴(募集プロセス)の定期点検及び検証(① 適切な情報提供の実施状況、② 適切な適合性確認の実施状況など)

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、お客さまに永続的に寄り添っていくために、お客さまに一人ひとりにふさわしい保険商品の販売・サービスの提供に努めています。以下の内容は、2022年度の「お客さまにふさわしいサービスの提供」を目的とした主な取組み、及びこれらの取組みの定着を図る成果指標・KPIの公表となります。

▶▶ 【2022年度の主な取組み】

- (1) 複数種目を組み合わせた「トータルリスクコンサルティング」を十分に活かすための従業員教育・研修
- (2) 法人のお客さまに対して、事業継続力強化計画認定企業のノウハウを活かすリスクアセスメントの実践
- (3) 個人のお客さまに対して、ライフステージやライフスタイルを見据える生涯コンサルティングの実践
- (4) 当社独自の「証券フォルダ(会社案内・ご契約保険のパンフレット・見積書(設計書等))」を用いた定期的フォローアップ
- (5) お客さまの特性(高齢者)、ご加入の保険商品(特定保険契約)、契約形態(長期契約)などに応じた定期的フォローアップ

[フォローアップ実施例]

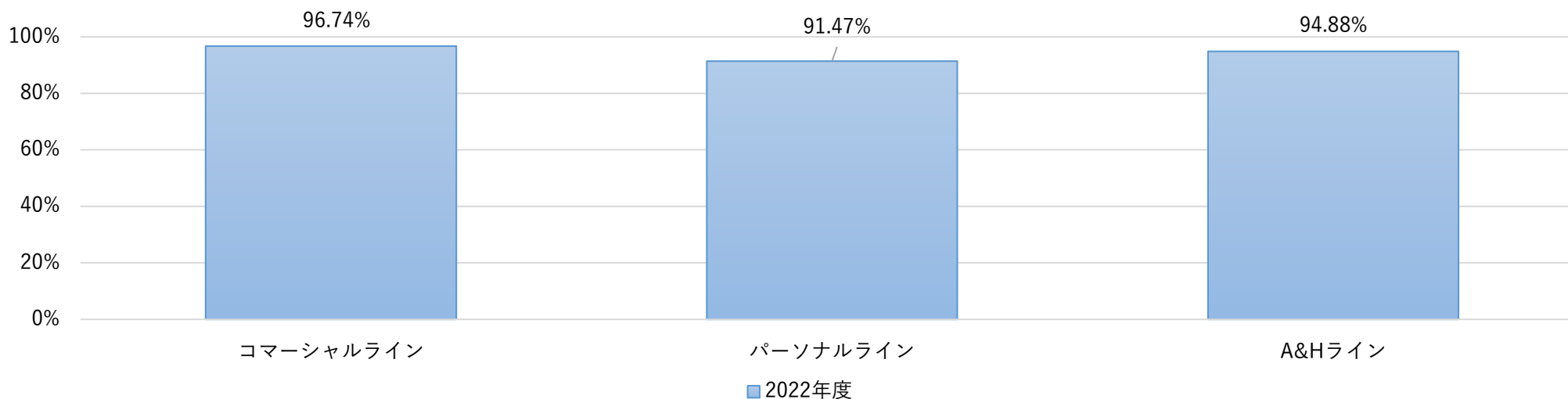
事前に「ご契約内容のお知らせ(当社独自)」をお客さまへ送付、後日担当者がお客さま宅(企業へ)訪問、または電話等により近況を伺う。この時、併せて契約情報等の変更の有無や補償(保障)内容の再確認、並びに保険金請求漏れ等の有無の確認を行う。

[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	2022年度	2022年度更改率算定基礎	前年比
法人 個人 (合算)	コマーシャルライン	96.74%	満期数: 246件/更改手続数: 238件	—
	パーソナルライン	91.47%	満期数: 786件/更改手続数: 719件	—
	A&Hライン	94.88%	満期数: 215件/更改手続数: 204件	—
	平均更改率	93.10%	満期数:1,247件/更改手続数:1,161件	—

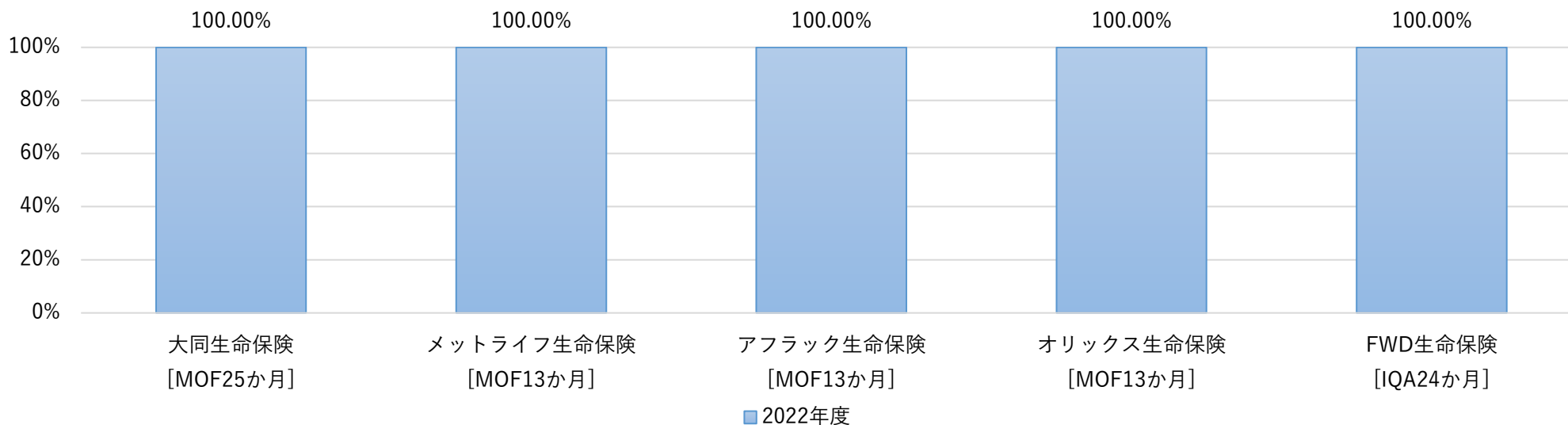
- 推奨保険会社(代申)AIG損害保険ので算定
- 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう
- 更改手続数とは満期数に対して更改手続きを行った数をいう
- 平均更改率は合計の満期数に対する更改手続数で算定
- 2022年度期間による成果指標・KPI数値(法人個人契約合算)
- 保険商品ラインは「取組状況2-5-(1)」の説明同様

[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	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%	—
	メットライフ生命保険株式会社	MOF13か月継続率 100.00%	—
	アフラック生命保険株式会社	MOF13か月継続率 100.00%	—
	オリックス生命保険株式会社	MOF13か月継続率 100.00%	—
	FWD生命保険株式会社	IQA24か月継続率 100.00%	—

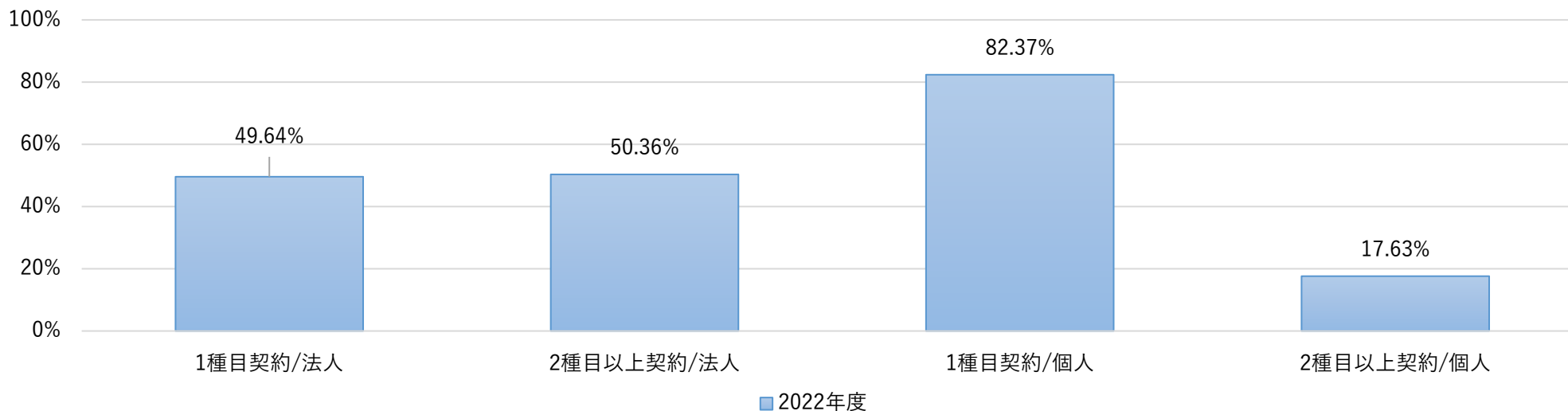
■ 2022年度末時点による成果指標・KPI数値 (法人個人契約合算)
 ■ 「MOF継続率」は算定期間を契約日とする契約について、一定期間の保険料が払い込まれた率をいう
 ■ 「IQA継続率」は算定期間に成立した契約について、前月末日までに継続した率をいう

[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
2022年度	139件(49.64%)	141件(50.36%)	1,056件(82.37%)	226件(17.63%)
前年比	—	—	—	—

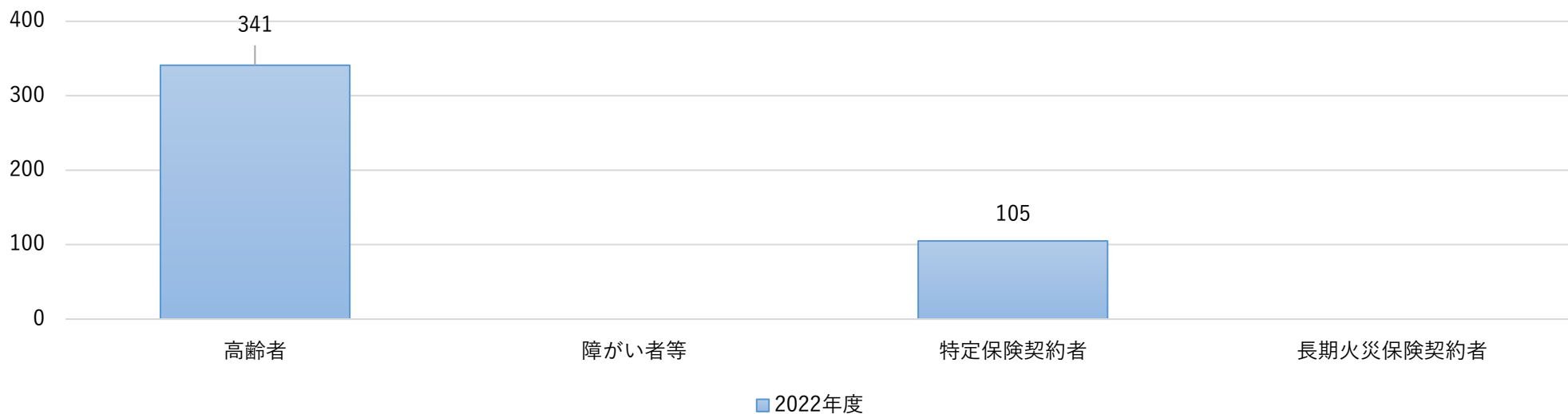
- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 上記グラフにおいては、それぞれが占める割合を表示
- 保険会社システム設定の関係上、2022年度末時点ではなく2023年度期中での算定のため、今回の公表は暫定の成果指標・KPI数値とします

[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
2022年度	341件	—	105件	—	446件
前年比	—	—	—	—	—

- 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「—」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「—」表示
- 2022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

当社では、金融事業者としてお客さま本位の業務運営の本質に言及し、すべての従業員が「お客さま本位の行動」となるために、従業員教育を継続して行い、企業として適切なガバナンス態勢と人材育成に努めています。また、コンプライアンス推進体制の維持、内部管理・監督態勢の実効性の評価、検証、並びにこれらの結果に基づく改善に努めています。以下の内容は、2022年度の「お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成」を目的とした主な取組み、及びこれらの取組みの定着を図る成果指標・KPIの公表となります。

▶▶【2022年度の主な取組み】

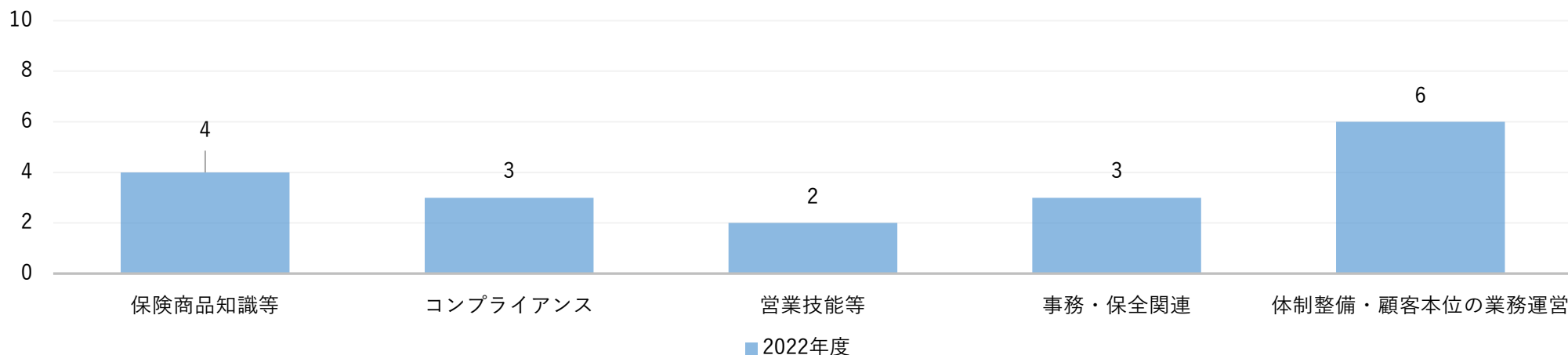
- (1) 毎月の全体会議で業務運営の課題の抽出及び解決策の共有、並びにガバナンス態勢の維持・管理の徹底
- (2) 金融・保険分野のプロフェッショナルリズムを養うための従業員教育・研修
- (3) 当社独自の「業務・コンプライアンスマニュアル(外部専門家等による監修済)」に基づく、すべての従業員の業務品質の均一化
- (4) 外部専門家等との顧問契約によるコンプライアンス推進態勢の維持・向上(相談、指導・教育体制の確保)
- (5) 業務部担当者及び管理責任者との連携による内部管理点検の実施
- (6) 管理責任者の指示による従業員自己点検の実施
- (7) 内部管理点検及び従業員自己点検の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・改善事項の抽出と改善指導
- (8) 外部専門家等による年1回の外部監査の実施
- (9) 外部監査の結果を全体会議で報告、共有し、課題・指摘となった事項の改善の取組みの検討及び周知
- (10) 企業理念に基づいた人事評価制度を作成、採用(定量項目のみならず定性項目での評価も行い、従業員のキャリアアップを支援)

[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	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	4回	0回	0回	4回	—
法令等遵守・コンプライアンス	1回	2回	0回	3回	—
営業技能(ロープレ等)	0回	2回	0回	2回	—
事務・保全関連	0回	3回	0回	3回	—
体制整備・顧客本位の業務運営	0回	3回	3回	6回	—
合計	5回	10回	3回	18回	—

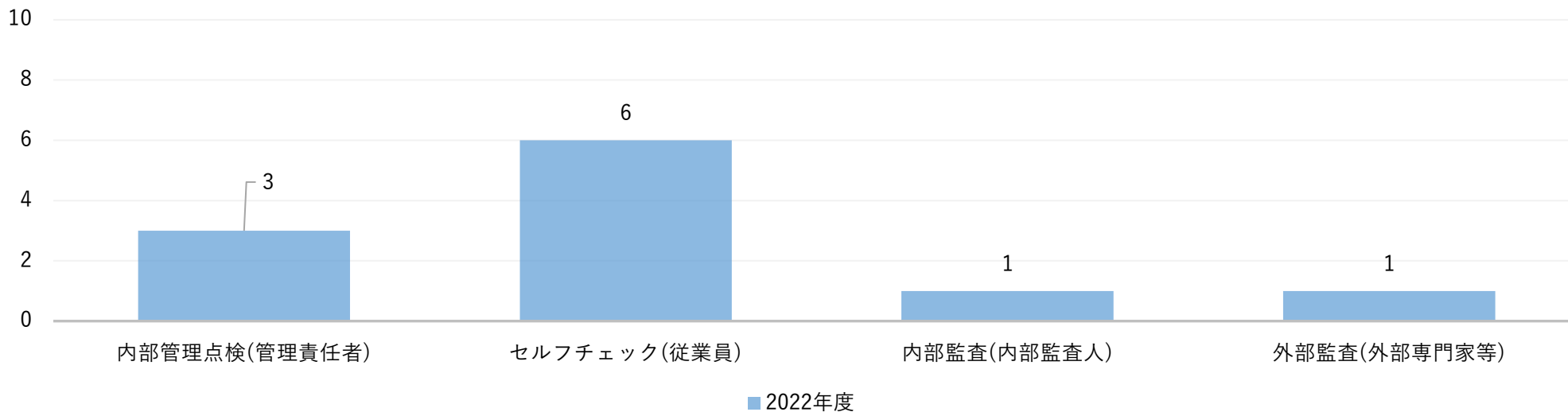
■ 2022年度期間による成果指標・KPI数値

[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	2022年度	前年比
内部管理点検(管理責任者)	3回	—
セルフチェック・自己点検(従業員)	6回	—
内部監査(内部監査人)	1回	
外部監査(外部専門家等)	1回	—
合計	11回	—

■ 2022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

当社では、企業価値の向上に資する取組み(認定制度の取得、登録、参画、活用など)を推進しています。これらの取組みが、従業員の職業意欲や士気を高める職業環境づくりに繋がり、結果としてお客さまに良質なサービスの提供に反映するものと考えています。以下の内容は、2022年度の「お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり」を目的とした主な取組み、及びこれらの取組みの定着を図る成果指標・KPIの公表となります。

▶▶ 【2022年度の主な取組み】

- (1) 経済産業省 中小企業庁「事業継続力強化計画」の認定企業
- (2) 顧客情報を「顧客管理システム(保険VOS)」に集約し、従業員の業務の効率化・最適化、並びにお客さまへの迅速なサービス対応を目的とする顧客管理のDX(Digital Transformation)化推進 ([注]参照) の取組み

[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、顧客満足度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。



金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧表

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は、一部実施、原則5(注2)、原則6(注2)、原則6(注3)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		一部実施・非該当	一部実施・非該当理由
原則3	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 (※1) ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 (※2)	一部実施	(※1) 当社における組織形態上、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨することがないため対象としておりません。 (※2) 当社における組織形態上、同一主体又はグループ内の運用部門が、資産の運用先に営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶことがないため対象としておりません。
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。
	(注3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。



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 福井県福井市里別所新町217番地
電話番号 0776-20-2800
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)