



有限会社ニシカワインシュアランス

Nishikawa Insurance

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

2024年度（2024年12月1日～2025年11月30日）

2026年6月22日公表

Daily effort / Best advisor / Customer satisfaction / Leadership

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」への取組み

まもられるという、安心。
ひとりひとりの笑顔を大切に

お客さまにとって最良の
アドバイザーとなります。



顧客管理・情報共有・
リスクコンサルティングを支える体制

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、「“まもられるという、安心。”ひとりひとりの笑顔大切に」を経営理念に掲げ、お客さまの不安を安心へ変える最良のアドバイザーであり続けることを目指しています。

当社は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に賛同し、「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）」を策定・公表しています。また、2024年9月26日に同原則が改訂され、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」が新設されたことを踏まえ、2024年12月1日に本方針を改定しています。

2024年度は、改定後の本方針に基づき、4つの行動指針を日常業務に反映しながら、お客さまの思いを丁寧に聴く姿勢、比較・推奨の適切性、重要な情報の分かりやすい提供、契約後の継続的なフォロー、ガバナンス態勢および人材育成の強化に取り組んでいます。

つきましては、2024年度における本方針に基づく取組状況および成果指標・KPI（Key Performance Indicator）を公表いたします。今後も当社は、お客さまの安心と笑顔につながる保険商品・サービスの提供を通じて、お客さま本位の業務運営の定着と深化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サイトにてご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

▶▶ 当社の取組方針

当社は、「“まもられるという、安心。”ひとりひとりの笑顔大切に」という経営理念のもと、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスの提供に努めています。2024年度は、改定後の「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、お客さまの思いを丁寧に聴き、安心と笑顔につながる取組みを推進しています。

フィデューシャリー・デューティー実践

お客さまの支持・信頼・評価

成果

▶▶ 当社が目指すもの

- 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

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 利益相反の適切な管理 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・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 顧客管理・情報セキュリティによる顧客対応品質向上の取組み

参考 P33

金融庁の原則と当社取組状況との対応関係に関する補足説明

【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、「”まもられるという、安心。”ひとりひとりの笑顔を大切に」という経営理念を日々の業務運営に反映させるため、「お客さまへの安心・笑顔を大切にす会社宣言（お客さま本位の業務運営方針）」を策定し、公表しています。

2024年度は、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（2024年9月26日改訂版）」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」を踏まえ、2024年12月1日に本方針を改定しました。また、改定後の本方針を社内外に示すとともに、4つの行動指針と日常業務との関係を明確にし、方針の理解促進と実践への定着に取り組んでいます。

本ページでは、2024年度における「お客さま本位の業務運営方針の策定・公表」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。

▶▶ 【2024年度の主な取組み】

1 改定後方針の公表と情報発信

金融庁原則の改訂およびプロダクトガバナンス補充原則の新設を踏まえ、2024年12月1日に「お客さま本位の業務運営方針」を改定し、当社ウェブサイト（<https://n-insurance.co.jp>）を通じて公表しています。また、取組状況報告書を定期的に更新・公表することで、お客さまに当社の基本姿勢と取組状況を分かりやすくお伝えできるよう努めています。

2 社内共有と4つの行動指針への落とし込み

改定後の本方針を社内に掲示し、社内イントラネットや全体会議等を通じて共有しています。さらに、「Daily effort」「Best advisor」「Customer satisfaction」「Leadership」の4つの行動指針とお客さま本位の業務運営との関係を確認し、日々の募集活動、顧客対応、契約後フォローに反映できるよう周知しています。

3 運用状況の確認と継続的な改善

本方針に基づく業務運営が現場で適切に行われているかを確認するため、自己点検チェックシート等を活用し、各部門の取組状況や課題を把握しています。また、外部専門家の助言も参考にしながら、方針の運用状況、成果指標・KPI、改善事項を確認し、次年度以降の取組みに反映しています。

【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、すべての提案の出発点として、お客さまの思いを丁寧に聴くことを大切にしています。

2024年度は、改定後の本方針に基づき、意向把握シートや顧客管理システムを活用した記録管理、お客さまの声の社内共有、苦情・ご不満の原因分析、保険商品知識と提案力の向上に取組み、お客さまの最善の利益に資する業務運営の定着を進めています。

本ページでは、2024年度における「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。

▶▶【2024年度の主な取組み】

1 「お客さまの思いを聴く」姿勢の徹底

すべての募集活動において、お客さまのご意向、生活環境、事業環境、将来に対する不安や課題を丁寧に確認し、保険商品ありきではなく、お客さまの思いを起点とした提案に努めています。

2 意向把握シート・顧客管理システムによる記録と確認

ヒアリング内容、提案の経緯、比較・推奨の理由等を、当社独自の意向把握シートおよび顧客管理システムに記録し、業務部の管理実務者が提案内容の妥当性や記載内容を確認しています。

3 お客さまの声の共有と改善への活用

お客さまから寄せられたお褒めの言葉、ご意見・ご要望、苦情・ご不満、お問い合わせ等を社内で共有し、対応状況や改善策を確認することで、サービス品質の向上に活用しています。

4 苦情・ご不満への原因確認と再発防止

苦情やご不満の表明については、発生原因を確認し、全体会議等で再発防止策を共有しています。また、実際のお客さまの声を踏まえ、案内内容やフォロー方法の見直しにつなげています。

5 従業員教育・研修による提案力の向上

保険商品知識、意向把握、顧客対応、比較・推奨、顧客情報管理等に関する従業員教育・研修を継続し、お客さまの最善の利益に資する提案力と対応力の向上に努めています。

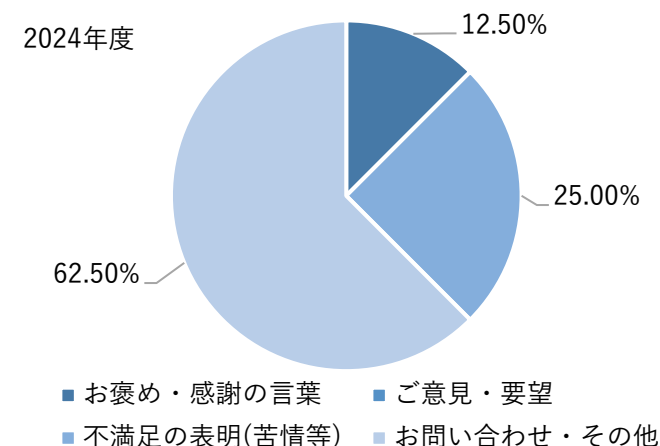
【取組状況2】 お客様の最善の利益の追求

2-1-(1) お客様の声

成果指標・KPI

お客様の声の区分	2024年度	2023年度	前年比
お褒め・感謝の言葉	1件(12.50%)	3件(13.64%)	33.33%
ご意見・要望	0件(-%)	1件(4.55%)	—
不満足 of 表明(苦情等)	2件(25%)	4件(18.18%)	50%
お問い合わせ・その他	5件(62.50%)	14件(63.64%)	35.71%
合計	8件	22件	36.36%

■ 2024年度末時点による成果指標・KPI数値



2-1-(2) お客様からいただいた感謝のお言葉

今回、加入していた保険から健康祝い金を頂き驚きました。今までに入院を1回、手術を2回受けたことで給付金を受け取っていたのですが、入院が短期間であったことから健康祝い金の権利が継続されたとのことで、助かりました。<50歳代 男性>

2-1-(3) お客様からいただいたご不満のお言葉

アフターフォローの郵送書類を確認された契約者様より入電があり。70歳以上の高齢の方で、複数の契約を頂いている。種目ごとの書面を同封して送付したが、書面上には種目や証券番号等の記載がない。お客様から、どの保険を確認すればいいのかわからない、との申し出を受け、電話で対象保険と証券番号を伝え、お客様も手元にある証券を見て納得された。<高齢者 個人契約者>

対応



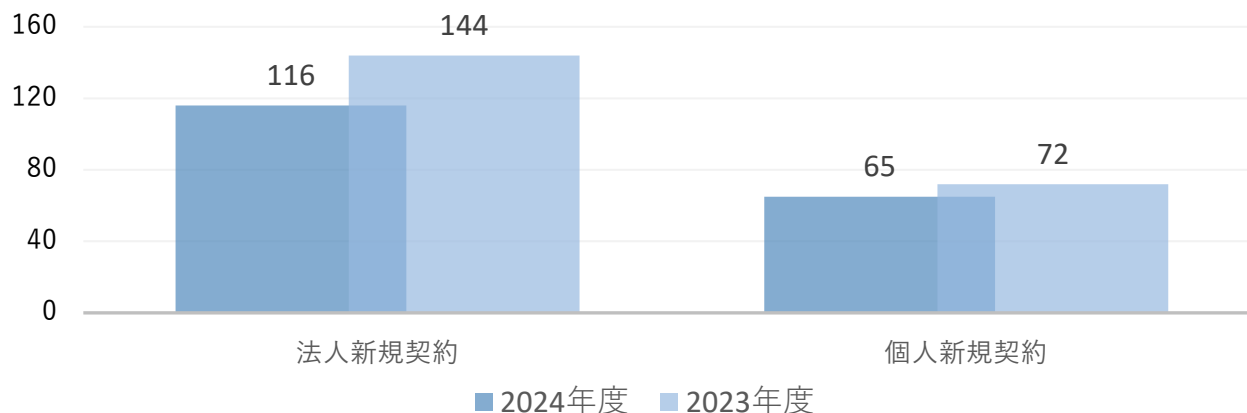
[原因] 保険種類、証券番号等の記載がない書面を同封して送付したため、分かりづかったこと。

[再発防止策] フォローの案内内容の見直し、お客様が分かりやすい内容に変更した。

[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

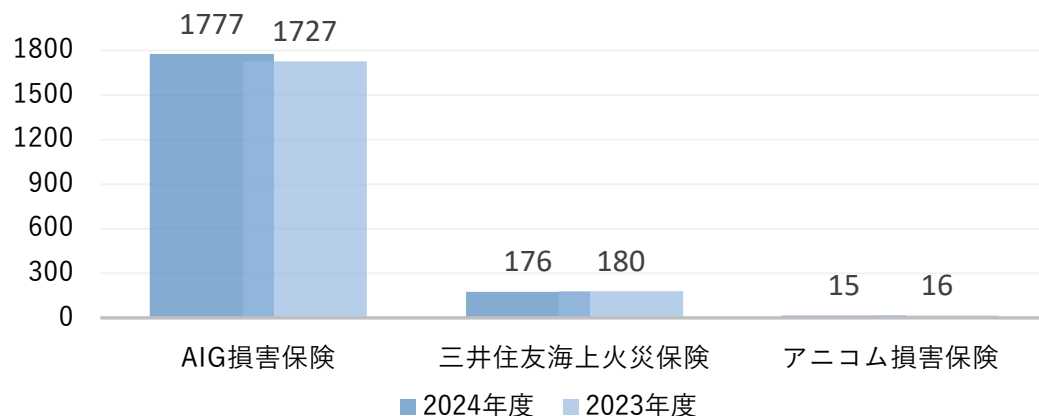


事業年度	法人	個人
2024年度	116件	65件
2023年度	144件	72件
前年比	80.56%	90.28%

- 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
- 2024年度末時点による成果指標・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



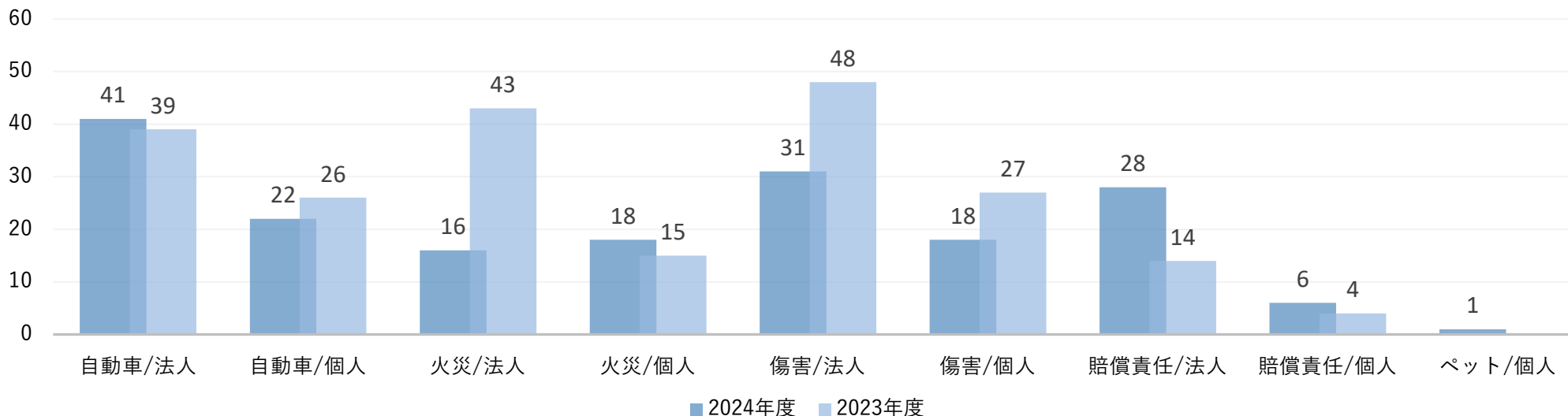
事業年度	AIG損害保険	三井住友海上火災保険	アニコム損害保険
2024年度	1,777件	176件	15件
2023年度	1,727件	180件	16件
前年比	102.90%	97.78%	93.75%

- 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
- 2024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



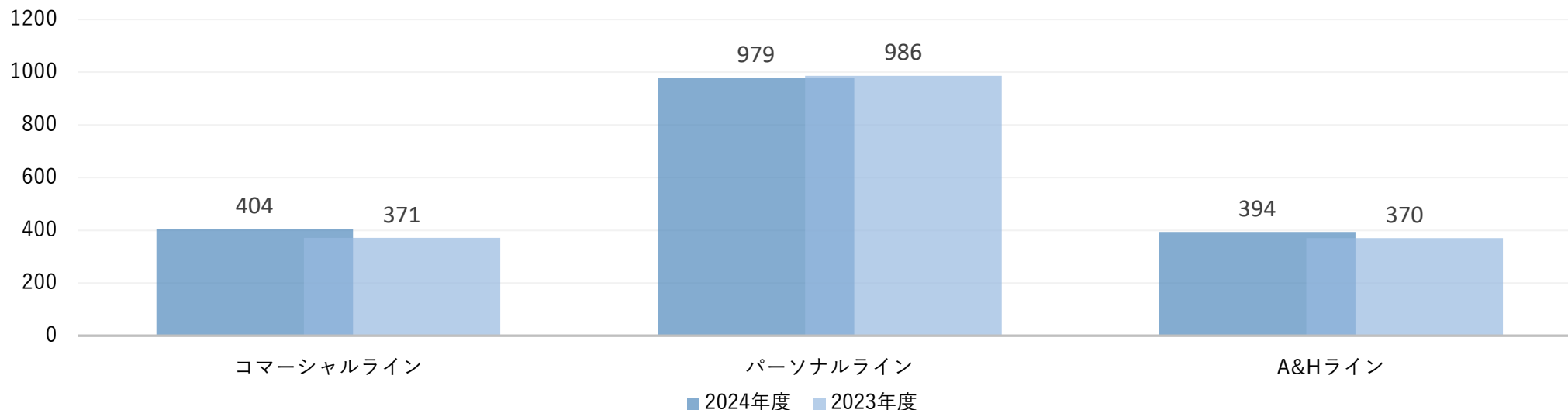
事業年度	新規・保険種目								
	自動車 保険/法人	自動車 保険/個人	火災保険 /法人	火災保険 /個人	傷害保険 /法人	傷害保険 /個人	賠償責任 保険/法人	賠償責任 保険/個人	ペット 保険/個人
2024年度	41件	22件	16件	18件	31件	18件	28件	6件	1件
2023年度	39件	26件	43件	15件	48件	27件	14件	4件	0件
前年比	105.13%	84.62%	37.21%	120%	64.58%	66.67%	200%	150%	—

■ 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 ■ 2024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

2-5-(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	2024年度	2023年度	前年比
法人 個人 (合算)	コマーシャルライン	404件	371件	108.89%
	パーソナルライン	979件	986件	99.29%
	A&Hライン	394件	370件	106.49%
	合計	1,777件	1,727件	102.90%

【AIG損害保険 保険商品ライン説明】

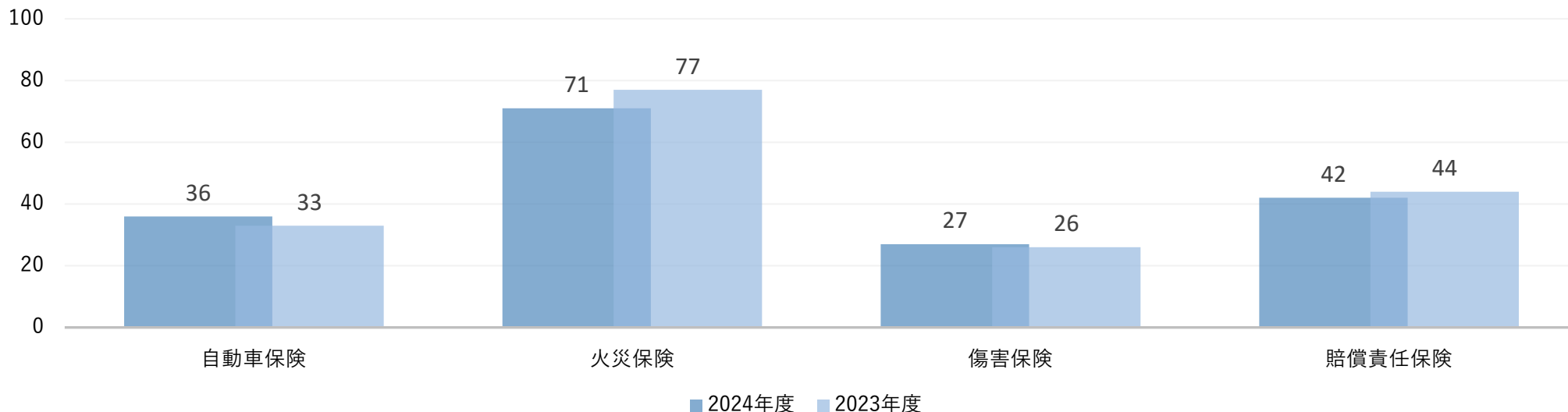
- [コマーシャルライン]
 - ・法人契約:火災保険、賠償責任保険
- [パーソナルライン]
 - ・個人契約:自動車保険、火災保険、賠償責任保険
 - ・法人契約:自動車保険
- [A&H]
 - ・法人契約および個人契約:傷害保険

- 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
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値（法人契約・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



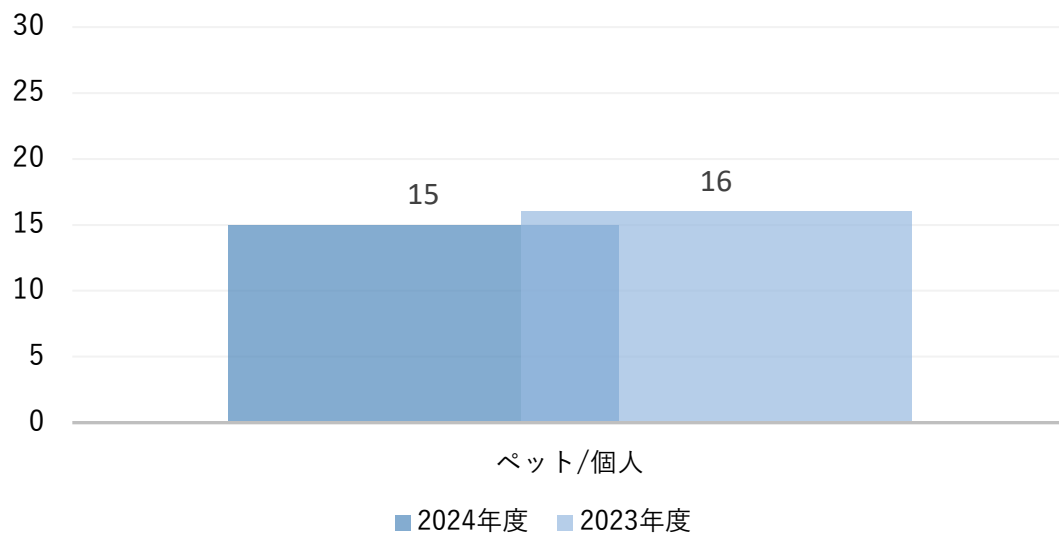
区分	保有・保険種目	2024年度	2023年度	前年比
法人 個人 (合 算)	自動車保険	36件	33件	109.09%
	火災保険	71件	77件	92.21%
	傷害保険	27件	26件	103.85%
	賠償責任保険	42件	44件	95.45%
	合計	176件	180件	97.78%

- 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
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値（法人契約・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



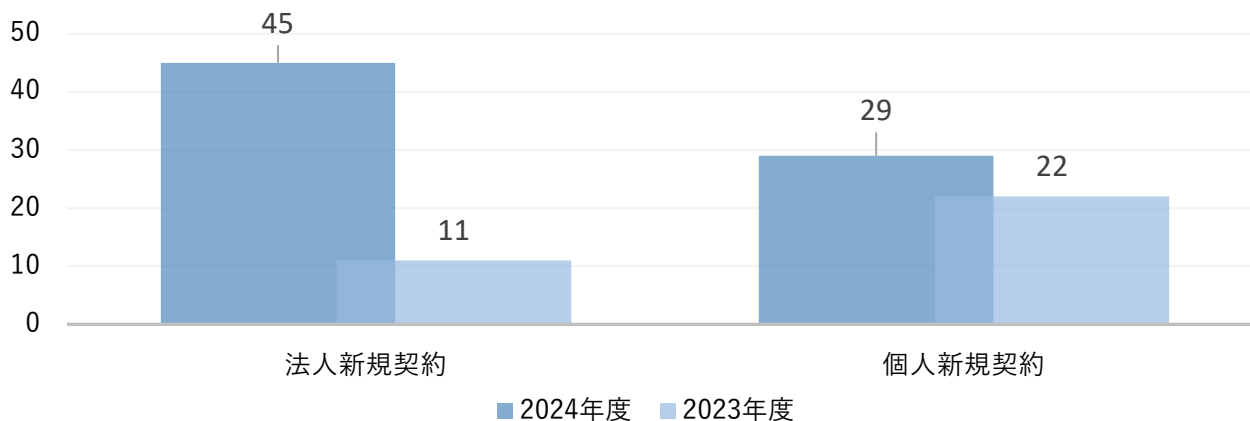
区分	保有・保険種目	2024年度	2023年度	前年比
個人	ペット保険	15件	16件	93.75%
	合計	15件	16件	93.75%

- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2024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

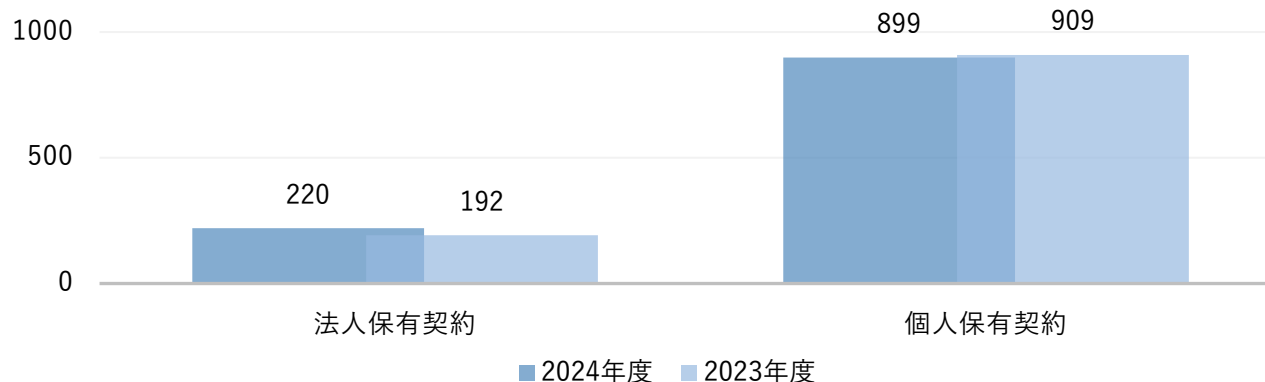


事業年度	法人	個人
2024年度	45件	29件
2023年度	11件	22件
前年比	409.09%	131.82%

- 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
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値

2-7 生命保険 保有契約

成果指標・KPI



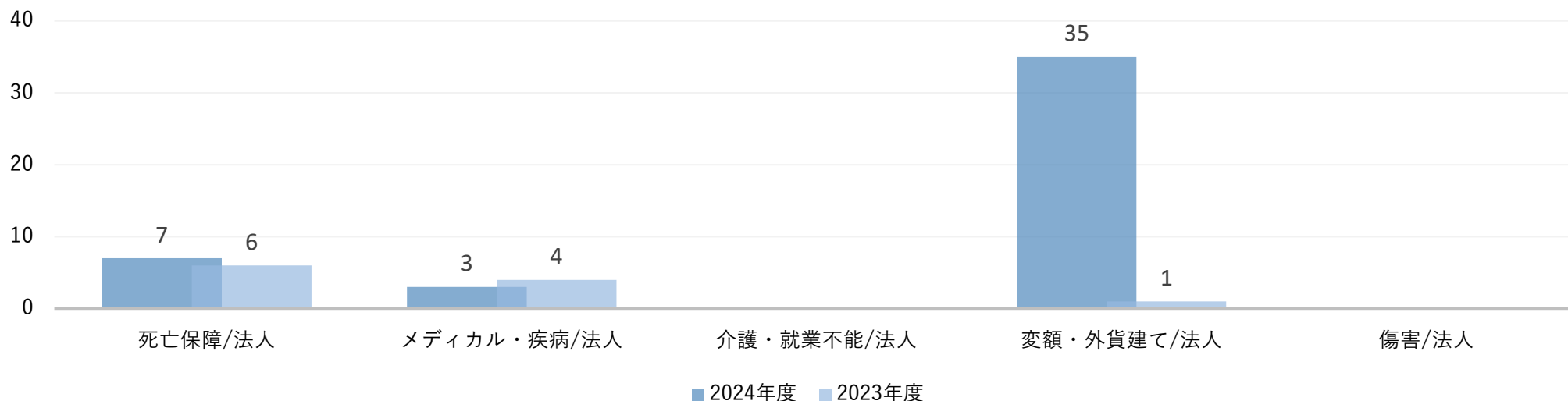
事業年度	法人	個人
2024年度	220件	899件
2023年度	192件	909件
前年比	114.58%	98.90%

- 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
- 2024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



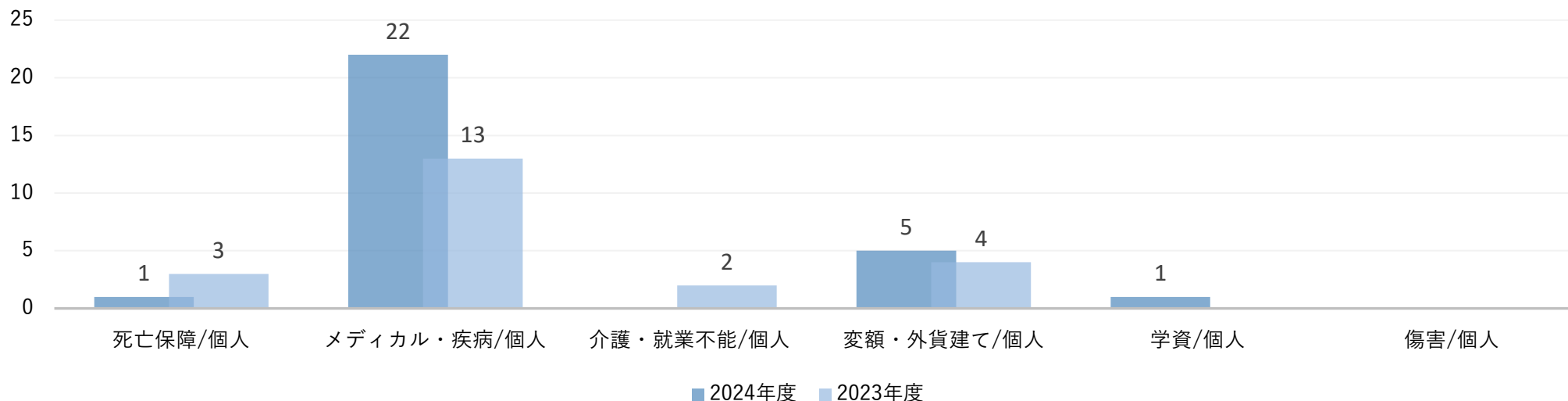
区分	新規・保険種目					
	事業年度	死亡保障	メディカル・疾病	介護・就業不能	変額・外貨建て	傷害
法人	2024年度	7件	3件	0件	35件	0件
	2023年度	6件	4件	0件	1件	0件
	前年比	116.67%	75%	—	350%	—

■ 責任開始日ベースで算定 ■ 2024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-(2) 生命保険 新規契約 [個人区分・保険種目別]

成果指標・KPI



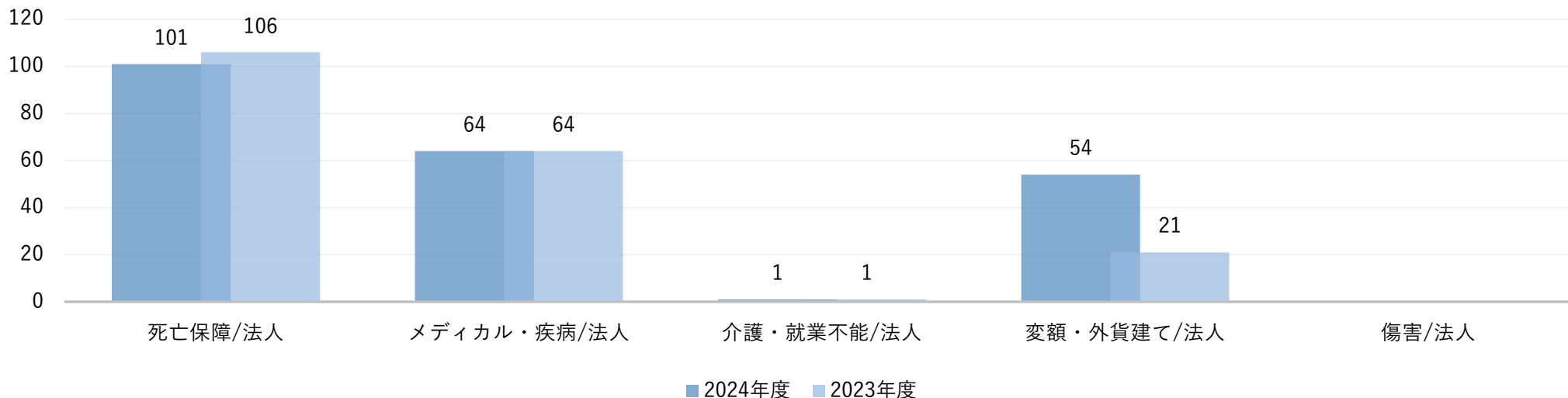
区分	新規・保険種目						
	事業年度	死亡保障	メディカル・疾病	介護・就業不能	変額・外貨建て	学資	傷害
個人	2024年度	1件	22件	0件	5件	1件	0件
	2023年度	3件	13件	2件	4件	0件	0件
	前年比	33.33%	169.23%	—	125%	—	—

■ 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 ■ 2024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-(1) 生命保険 保有契約 [法人区分・保険種目別]

成果指標・KPI



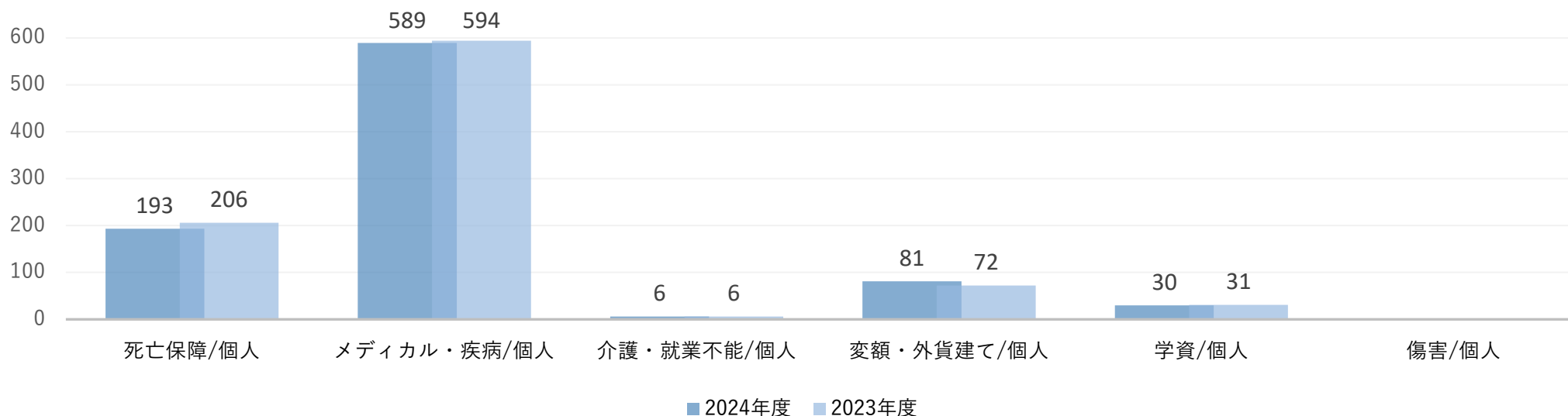
区分	保有・保険種目					
	事業年度	死亡保障	メディカル・疾病	介護・就業不能	変額・外貨建て	傷害
法人	2024年度	101件	64件	1件	54件	0件
	2023年度	106件	64件	1件	21件	0件
	前年比	95.28%	100%	100%	257.14%	—

■ 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 ■ 2024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	2024年度	193件	589件	6件	81件	30件	0件
	2023年度	206件	594件	6件	72件	31件	0件
	前年比	93.69%	99.16%	100%	112.50%	96.77%	—

■ 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 ■ 2024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、乗合代理店として複数の保険会社の商品を取扱う立場にあることを踏まえ、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、公正かつ誠実な募集行為を徹底しています。

2024年度は、改定後の本方針に基づき、比較・推奨の過程、代理店手数料、保険会社との関係性、便宜供与、情報管理等がお客さまへの提案に不適切な影響を及ぼすことがないよう、記録確認と従業員教育を継続しています。

本ページでは、2024年度における「利益相反の適切な管理」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。

▶▶ 【2024年度の主な取組み】

1 比較・推奨プロセスの明確化

お客さまのご意向に基づき、取扱保険会社の商品内容、特性、条件等を確認し、絞り込みや推奨に至った理由を客観的かつ具体的に説明するよう努めています。

2 提案経緯・推奨理由の記録と確認

比較・推奨の過程、提案理由、説明内容について、意向把握シートおよび顧客対応履歴に記録し、お客さまのご意向やニーズに沿った提案が行われているかを確認しています。

3 利益相反のおそれに対する社内確認

保険会社との関係性、便宜供与、代理店手数料、情報管理等がお客さまへの提案内容に不適切な影響を及ぼすことがないよう、利益相反のおそれを意識した確認を行っています。

4 業務部・管理責任者による点検

業務部担当者および管理責任者が、意向把握、比較・推奨、重要事項説明、顧客対応履歴の記録状況を確認し、必要に応じて改善指導を行っています。

5 利益相反管理に関する従業員教育

利益相反の考え方、比較提案時の留意点、推奨理由の説明方法等に関する研修を実施し、実務上の判断力と説明力の向上に努めています。

【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・サービスの内容を正しく理解し、納得したうえでご判断いただけるよう、重要な情報を分かりやすく提供することを重視しています。

2024年度は、改定後の本方針に基づき、お客さまのご意向、生活背景、事業内容等を踏まえ、契約概要・注意喚起情報、補償・保障内容、リスク、費用等について、資料を活用した丁寧な説明に取り組んでいます。

本ページでは、2024年度における「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と、その定着を図る成果指標・KPIを公表いたします。

▶▶ 【2024年度の主な取組み】

1 契約概要・注意喚起情報の丁寧な説明

お客さまのご意向や状況を確認したうえで、契約概要、注意喚起情報、補償・保障内容、保険料、免責事項等について、分かりやすい言葉と資料を用いて説明しています。

2 自然災害リスクに関する情報提供

火災保険等の提案時には、自然災害レポートやハザードマップ等を活用し、浸水、土砂災害、地震等のリスクを視覚的に確認いただけるよう努めています。

3 特定保険契約における適合性確認

変額保険・外貨建て保険等の市場リスクを伴う保険商品については、お客さまの知識、経験、資産状況、取引目的・ニーズを踏まえた適合性確認を実施しています。

4 リスク・費用等に関する具体的な説明

特定保険契約の提案時には、為替リスク、価格変動リスク、為替手数料、特別勘定運営費用、解約控除等について、具体的な資料を用いて説明しています。

5 重要事項説明ご確認シートの活用

ご加入手続き前には、当社独自の「重要事項説明ご確認シート」を使用し、お客さまご自身が説明内容を振り返り、納得して判断できる機会を設けています。また、従業員教育・研修を通じて、重要情報を分かりやすく説明する力の向上に努めています。

【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、お客さまの事業環境、生活環境、ライフステージ、リスク状況の変化を継続的に把握し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを提供することを重視しています。

2024年度は、改定後の本方針に基づき、企業のお客さまには事業継続の視点を踏まえたトータルリスクコンサルティングを、個人のお客さまにはライフプランに応じた補償・保障の確認を行い、複数種目を組み合わせた総合的な提案に取り組んでいます。また、保険商品・サービスの特性、想定されるお客さまニーズ、販売対象となるお客さま属性等を踏まえ、提案内容がお客さまの状況に合致しているかを確認し、過剰・過少な補償・保障や対象に適さない提案の防止に努めています。

本ページでは、2024年度における「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と、その定着を図る成果指標・KPIを公表いたします。

▶▶ 【2024年度の主な取組み】

1 事業環境・生活環境の変化に応じた見直し提案

お客さまの事業環境や生活環境に変化が生じた際には、契約内容の見直しや新たな補償・保障の必要性を確認し、状況に応じた提案に努めています。

2 企業のお客さまへのトータルリスクコンサルティング

企業のお客さまに対しては、事業継続、財務リスク、事業中断リスク、自然災害リスク、賠償責任リスク等を踏まえ、複数種目を組み合わせた総合的な提案を行っています。

3 個人のお客さまへのライフプランに応じた提案

個人のお客さまに対しては、家族構成、資産状況、将来設計、ライフステージの変化を踏まえ、長期的な安心につながる補償・保障内容の確認と提案を行っています。

4 提案時の適合性確認

提案する保険商品・サービスについて、対象となるお客さま層、想定されるニーズ、商品特性との整合性を確認し、誤った対象者への提案や過剰・過少な補償・保障の防止に努めています。

【取組状況5】 お客さまにふさわしいサービスの提供

▶▶ 【2024年度の主な取組み】 ※前頁の続き

5 証券フォルダを活用した契約後フォロー

ご契約後は、当社独自の証券フォルダや「ご契約内容のお知らせ」等を活用し、契約内容、補償・保障内容、必要な見直し事項について継続的な情報提供を行っています。

6 契約形態に応じた定期的フォローアップ

高齢のお客さま、特定保険契約者、長期契約者等については、契約内容の確認、状況変化の把握、保険金・給付金請求の漏れ防止等を目的としたフォローアップを実施しています。

7 保険金・給付金ご請求時の支援

保険金・給付金のご請求時には、必要書類や手続きの流れを丁寧に案内し、受付から支払い完了までの過程において、お客さまの不安軽減につながる支援に努めています。

8 保険会社との情報連携による提案品質の向上

販売後の実績やお客さまから寄せられた評価・ご意見等を整理し、保険会社との情報連携を通じて、商品提供体制や提案品質の継続的な改善に活用しています。

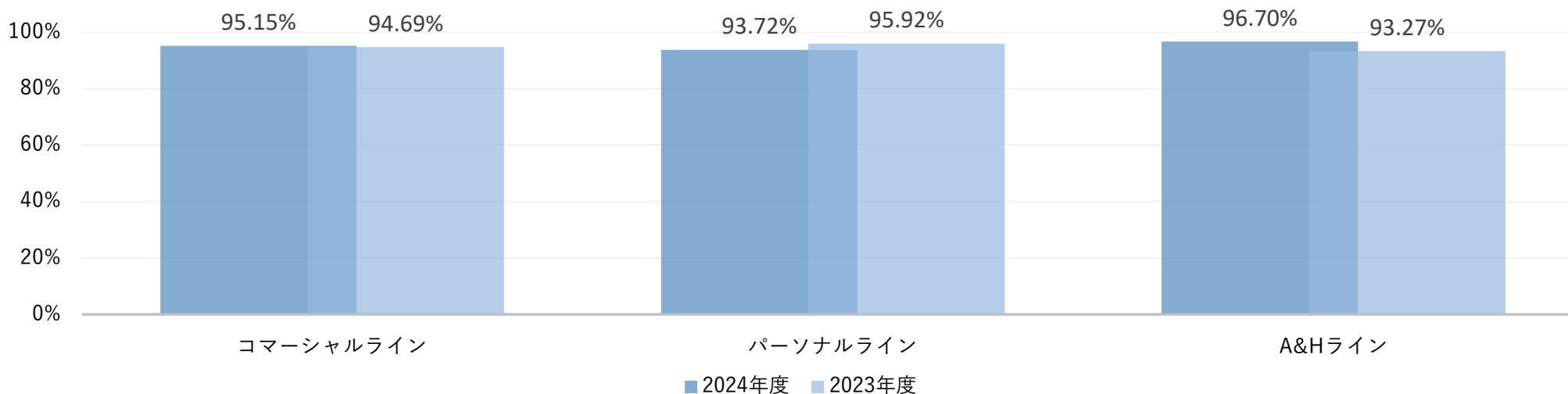
9 販売後の状況を踏まえた商品提供体制の確認

取扱保険商品・サービスの特性、想定される顧客層、お客さまのニーズやリスク状況を踏まえ、提案内容がお客さまにふさわしいものとなっているかを継続的に確認しています。また、販売後の状況やお客さまからの声を踏まえ、過剰・過少な補償・保障や対象に適さない提案の防止に努めています。

[取組状況5] お客様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



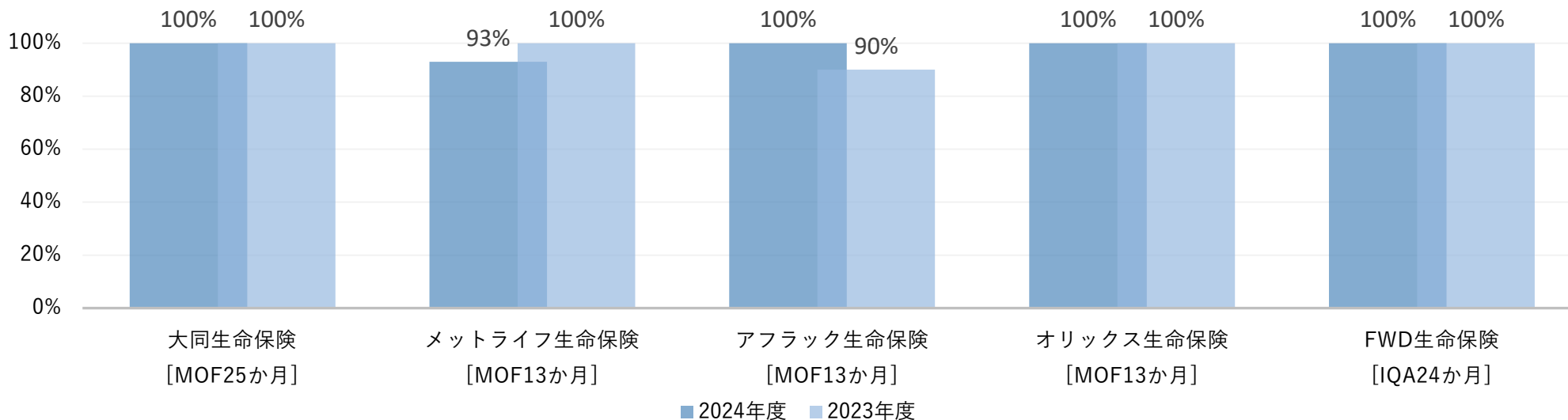
区分	保険商品ライン	2024年度	2024年度更改率算定基礎	2023年度	前年比
法人 個人 (合算)	商業ライン	95.15%	満期数: 206件/更改手続数: 196件	94.69%	100.49%
	パーソナルライン	93.72%	満期数: 749件/更改手続数: 702件	95.92%	97.71%
	A&Hライン	96.70%	満期数: 212件/更改手続数: 205件	93.27%	103.68%
	平均更改率	94.52%	満期数:1,167件/更改手続数:1,103件	95.22%	99.26%

- 推奨保険会社（代申）AIG損害保険で算定
- 更改手続数とは満期数に対して更改手続を行った数をいう
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値（法人契約・個人契約合算）
- 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう
- 平均更改率は合計の満期数に対する更改手続数で算定
- 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



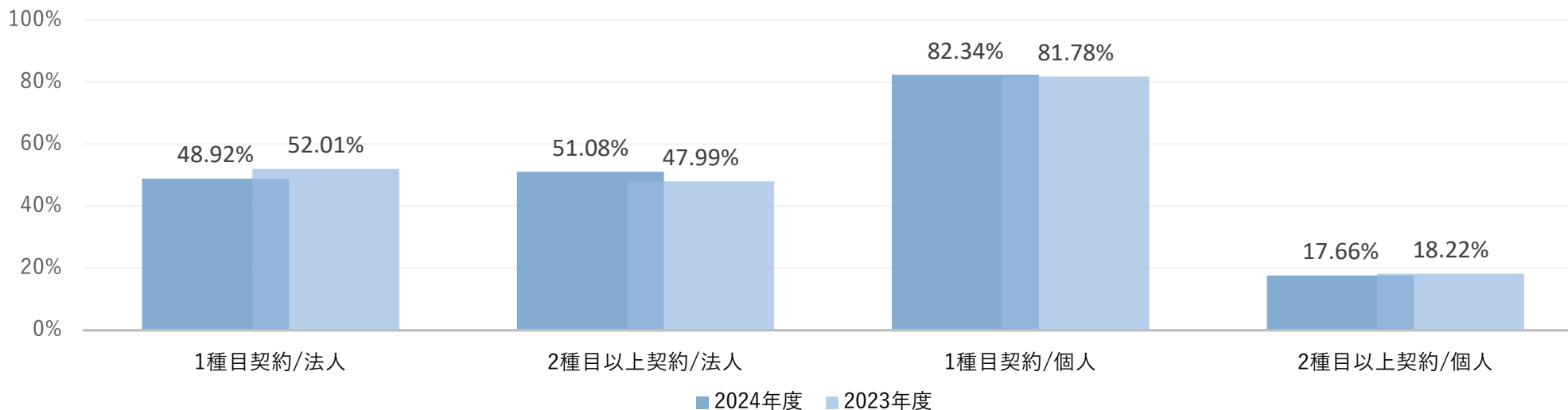
区分	保険会社	2024年度	2023年度	前年比
法人個人 (合算)	大同生命保険株式会社	MOF25か月継続率 100%	MOF25か月継続率 100%	100%
	メットライフ生命保険株式会社	MOF13か月継続率 93%	MOF13か月継続率 100%	93%
	アフラック生命保険株式会社	MOF13か月継続率 100%	MOF13か月継続率 90%	111.11%
	オリックス生命保険株式会社	MOF13か月継続率 100%	MOF13か月継続率 100%	100%
	FWD生命保険株式会社	IQA24か月継続率 100%	IQA24か月継続率 100%	100%

- 2024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



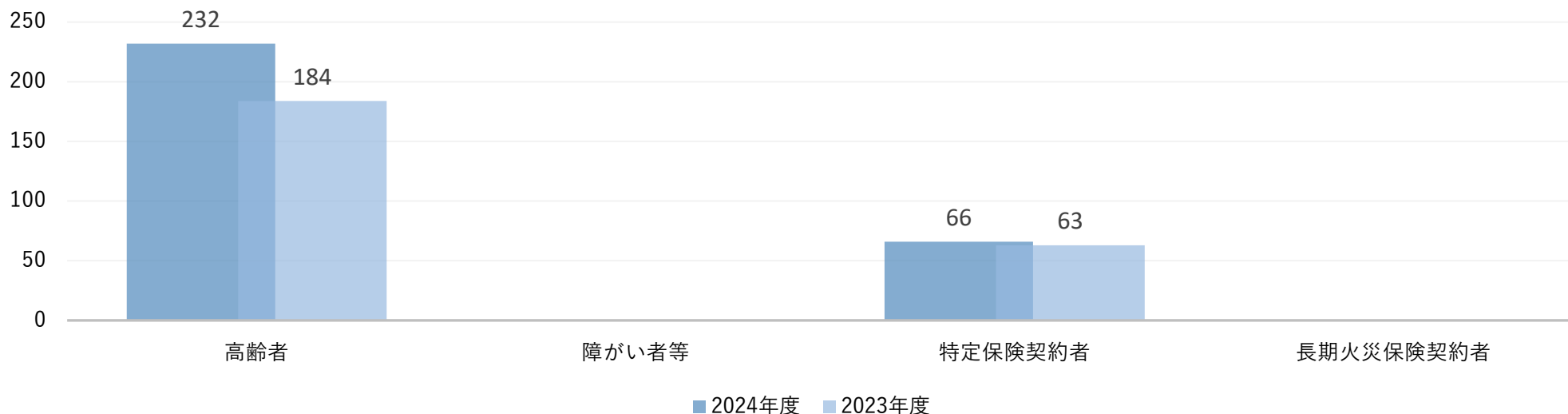
事業年度	法人		個人	
	1種目契約	2種目以上契約	1種目契約	2種目以上契約
2024年度	159件(48.92%)	166件(51.08%)	1,040件(82.34%)	223件(17.66%)
2023年度	155件(52.01%)	143件(47.99%)	1,019件(81.78%)	227件(18.22%)
前年比	102.58%	116.08%	102.06%	98.24%

- 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
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値

【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
2024年度	232件	—	66件	—	298件
2023年度	184件	—	63件	—	247件
前年比	126.09%	—	104.76%	—	120.65%

- 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
- 2024年度末時点による成果指標・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、お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させるため、経営者が主導するガバナンス態勢と、現場での実践を支える人材育成の両面から、業務品質の向上に取り組んでいます。

2024年度は、改定後の本方針に基づき、全体会議、従業員教育・研修、業務・コンプライアンスマニュアルの活用、内部管理点検、従業員によるセルフチェック、外部監査等を組み合わせ、業務運営の適正性と実効性を確認しています。また、点検・監査結果を社内で共有し、課題の抽出、改善指導、次年度以降の取組みへの反映を行うことで、組織全体のPDCAサイクルを継続的に機能させています。

本ページでは、2024年度における「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と、その定着を図る成果指標・KPIを公表いたします。

▶▶ 【2024年度の主な取組み】

1 全体会議による課題共有と改善管理

毎月の全体会議を通じて、業務運営上の課題、顧客対応上の留意点、募集管理上の注意事項、改善策等を共有し、組織全体でガバナンス態勢の維持・向上に取り組んでいます。

2 従業員教育・研修の継続実施

損害保険・生命保険の商品知識、法令等遵守、コンプライアンス、営業技能、事務・保全、体制整備、お客さま本位の業務運営に関する従業員教育・研修を継続しています。

3 業務・コンプライアンスマニュアルによる標準化

外部専門家の監修を受けた業務・コンプライアンスマニュアルを活用し、すべての従業員が共通の基準で業務を行えるよう、業務品質の標準化に取り組んでいます。

4 内部管理点検による業務運営の確認

業務部担当者および管理責任者が連携し、内部管理点検を実施することで、募集プロセス、記録管理、顧客対応、保全対応等の適正性を確認しています。

【取組状況6】 お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成

▶▶ 【2024年度の主な取組み】 ※前頁の続き

5 セルフチェックによる改善意識の向上

従業員によるセルフチェック・自己点検を実施し、自らの業務品質を振り返る機会を設けることで、改善意識の向上と業務の適正化に取り組んでいます。

6 点検結果・監査結果の共有と改善指導

内部管理点検、セルフチェックおよび外部監査の結果は、全体会議等で共有し、確認された課題や改善事項について具体的な改善指導と再確認を行っています。また、外部専門家からの助言も踏まえ、次年度以降の業務運営に反映し、業務品質の継続的な向上に努めています。

7 外部監査による第三者評価

外部専門家等による外部監査を実施し、ガバナンス態勢、募集管理、顧客本位の実践状況について第三者の視点から評価・検証を受けています。

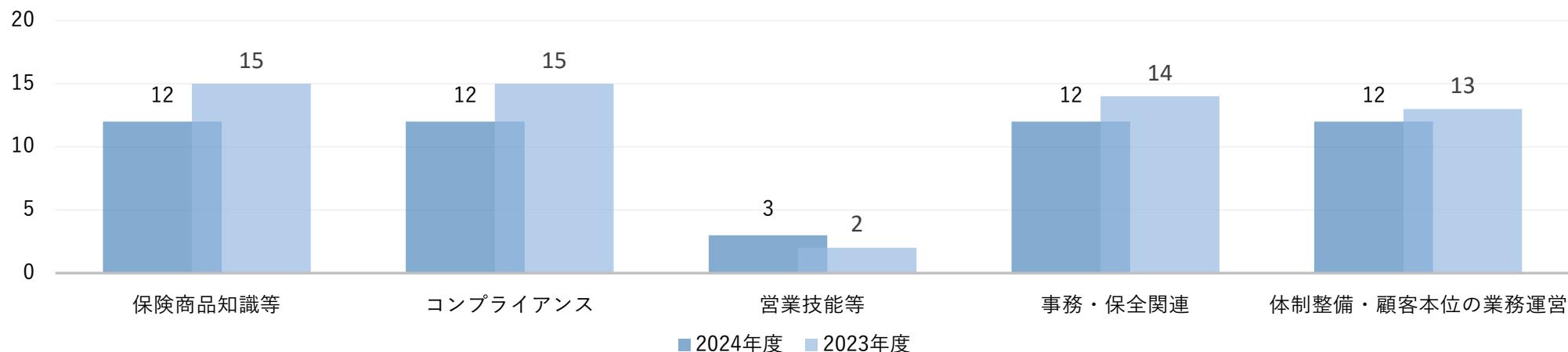
8 人事評価制度による行動促進

業務品質、顧客満足度、お客さま本位の行動を踏まえた人事評価制度を運用し、従業員の成長と行動改善につながる仕組みづくりに取り組んでいます。

【取組状況6】 お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成

6-1 従業員教育・研修 [人材育成]

成果指標・KPI



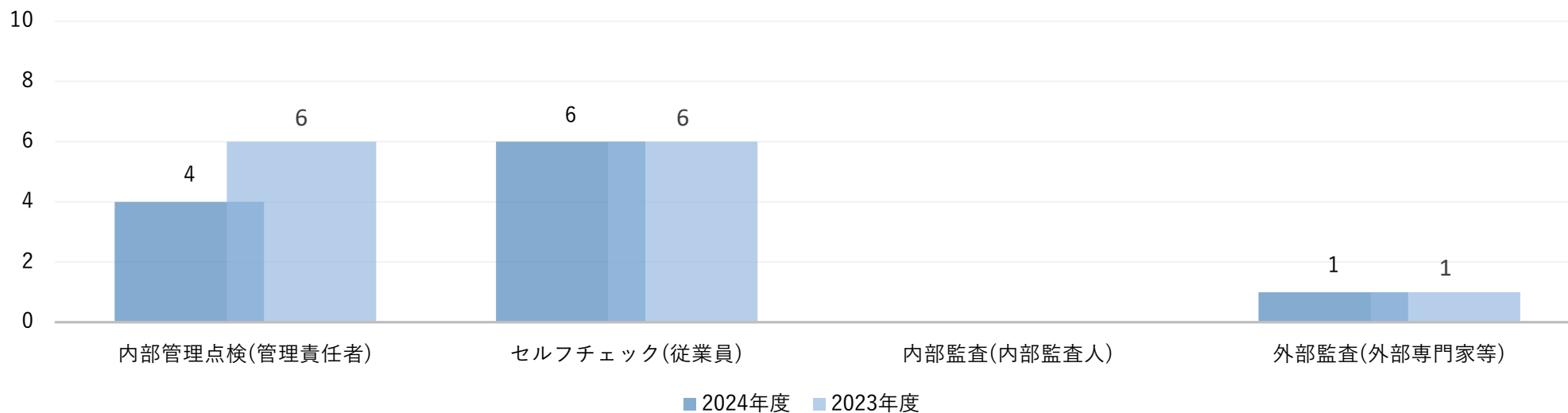
カリキュラム	2024年度				2023年度	前年比
	保険会社担当	社内担当	外部講師	区分別計		
損害保険・生命保険商品知識等	1回	8回	3回	12回	15回	80%
法令等遵守・コンプライアンス	1回	8回	3回	12回	15回	80%
営業技能（ロープレ等）	1回	2回	0回	3回	2回	150%
事務・保全関連	1回	8回	3回	12回	14回	85.71%
体制整備・顧客本位の業務運営	1回	8回	3回	12回	13回	92.31%
合計	5回	34回	12回	51回	59回	86.44%

■ 2024年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況6] お客様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	2024年度	2023年度	前年比
内部管理点検(管理責任者)	4回	6回	66.67%
セルフチェック・自己点検(従業員)	6回	6回	100.00%
内部監査(内部監査人)	0回	0回	- %
外部監査(外部専門家等)	1回	1回	100.00%
合計	11回	13回	84.62%

■ 2024年度末時点による成果指標・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、従業員が安心して働き、専門性と主体性を発揮できる職場環境を整えることが、お客さまに対する迅速・丁寧で質の高いサービスの提供につながるものと考えています。

2024年度も引き続き、事業継続力強化計画の認定企業としての体制維持、顧客管理システム（保険VOS）の活用、社内DXの推進、情報セキュリティ対策の強化に取組み、従業員がよりの確かつ効率的にお客さま対応を行える環境づくりを進めています。

本ページでは、2024年度における「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と、その定着を図る成果指標・KPIを公表いたします。

▶▶ 【2024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

中小企業庁「事業継続力強化計画」の認定企業として、自然災害や緊急時においても、お客さまへのサービス提供を継続できるよう、事業継続態勢の維持・向上に取り組んでいます。

2 顧客管理システムとDXによる顧客対応品質の向上

顧客管理システム（保険VOS）を活用し、顧客情報、契約情報、対応履歴、保全対応、フォローアップ状況等を一元的に管理しています。また、顧客情報や対応履歴の見える化を進め、担当者間の連携を強化することで、迅速かつ的確なお客さま対応につなげています。

3 業務効率化と働きやすさの向上

社内DXの推進により、業務プロセスの効率化、情報共有の迅速化、記録管理の精度向上を図り、従業員がお客さま対応に注力しやすい職場環境の整備に取り組んでいます。

4 UTM導入による情報セキュリティ対策の強化

UTM（総合脅威管理）の導入・運用により、不正アクセス、ウイルス、マルウェア、迷惑メール、フィッシング等への対策を強化しています。また、専門業者による脆弱性診断を定期的を受け、ネットワークや情報管理体制におけるリスクの把握と改善に努めています。

5 顧客情報保護に向けた安全管理体制の整備

お客さまの大切な情報を安全に管理するため、情報管理体制とセキュリティ対策の維持・向上に取組み、安心して情報をお預けいただける環境づくりに努めています。

[取組状況7] お客様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】

当社は、自然災害や緊急時においても、お客さまへのサービス提供を継続できる体制を整えるため、中小企業庁が推進する「事業継続力強化計画」の認定企業として、事業継続態勢の維持・向上に取り組んでいます。

2024年度も、緊急時の対応体制や業務継続に必要な備えを確認し、災害等の発生時にもお客さま対応を滞りなく行えるよう、職場環境と業務運営体制の整備に努めています。



[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

7-2 顧客管理・情報セキュリティによる顧客対応品質向上の取組み

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）の導入・運用】

当社は、顧客情報、契約情報、対応履歴、保全対応、フォローアップ状況等を保険VOSで一元的に管理し、担当者間で必要な情報を共有できる体制を整えています。

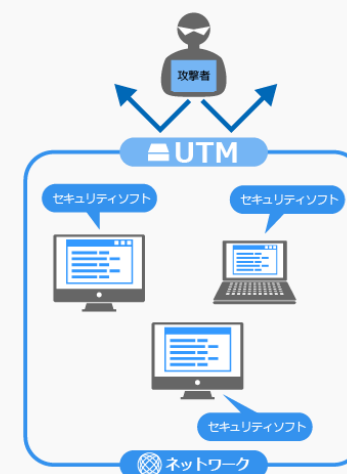
2024年度も、顧客情報や対応履歴の見える化を進め、迅速かつ的確なお客さま対応、契約後フォロー、保全対応の品質向上に活用しています。



■ セキュリティ対策

【UTM（総合脅威管理）導入・運用】

当社は、お客さまの大切な情報を安全に管理するため、UTM（総合脅威管理）を導入・運用し、不正アクセス、ウイルス、マルウェア、迷惑メール、フィッシング等への対策を継続しています。また、専門業者による脆弱性診断を定期的を受け、ネットワークや情報管理体制におけるリスクを確認し、必要な改善につなげています。



金融庁の『顧客本位の業務運営に関する原則（2024年9月26日改訂版）』および『プロダクトガバナンスに関する補充原則』と、当社の取組状況との対応関係について、以下に補足説明いたします。

1. 「対象外（非該当）」とする項目とその理由

当社の業務内容を踏まえ、以下の項目については「対象外（非該当）」としております。

(1) 複数の商品をパッケージとして販売・推奨することに関する項目：

当社は、お客さまのリスクやニーズに応じて複数の保険商品・サービスを組み合わせた提案を行うことはありますが、複数の金融商品・サービスを不可分なパッケージとして一体的に販売・推奨する業務は行っておりません。

このため、原則5（注2）および原則6（注2）は「対象外（非該当）」となります。

(2) 金融商品の組成会社としての体制整備・商品性検証等に関する項目

当社は、保険代理店として保険商品の販売・推奨および契約後のサポートを行う立場であり、金融商品の組成に携わる金融事業者ではありません。

このため、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」のうち、補充原則1、補充原則2、補充原則2（注1）、補充原則2（注2）、補充原則3（注1）、補充原則4（注1）、補充原則4（注3）は、「対象外（非該当）」となります。

2. 補充原則3（注2）への対応について

補充原則3（注2）は、金融商品の組成に携わる金融事業者が想定顧客属性を特定する際の考え方を示したのですが、当社では、その趣旨を踏まえ、販売会社である保険代理店として対応すべき事項と位置付けています。

当社は、取扱保険会社から提供される保険商品・サービスの内容、商品特性、想定されるお客さまニーズ、販売対象となる顧客属性等を把握し、お客さまの知識・経験・資産状況・取引目的・ニーズ等を踏まえた提案に努めています。

そのため、補充原則3（注2）は「対象外（非該当）」とはせず、取組状況5「お客さまにふさわしいサービスの提供」において、商品特性とお客さまニーズとの適合性確認、過剰・過少な補償・保障の防止、保険会社との情報連携等を通じて対応しています。



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 〒910-0018

福井県福井市田原二丁目5番1号

(※2026年6月22日、本店移転)

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>