

2025 年 6 月 27 日  
株式会社 佐々木総合保険

お客さま本位の業務運営方針

(フィデューシャリー・デューティー宣言)

2024 年度取組み結果報告

株式会社 佐々木総合保険は「経営理念」のもと、保険を通して地域の方々の安心と安全を第一に考え、「お客さま本位の業務運営」に取組み、適切な保険商品と保険を起点としたサービスの提供を実践しております。この「お客さま本位の業務運営」に関する取組みや定着度合を確認する指標として KPI を設定・実践し、その結果を公表し、全社で日々研鑽に努めて参ります。

今般、2024 年度（2024 年 4 月～2025 年 3 月）に於ける「お客さま本位の業務運営」に関する取組み結果（KPI）を公表致します。

【原則 2】顧客の最善の利益追求 の KPI 結果

①損保ジャパン(SJ)お客さまアンケート回答件数

当社の独自お客さまアンケート件数

KPI①	2024 年度目標	2024 年度実績	2023 年度実績
損保ジャパン(SJ) お客さまアンケート	50 件	68 件	32 件
当社の独自アンケート	導入	2 件	(未導入)

・保険会社が実施するお客さまアンケートだけでは、当社に対するお客さまの声を直接お聴きする事が出来ないため、当社の独自アンケートを導入しました。次年度以降、積極的に活用し、当社の品質改善に努めて参ります。

②新規取引時意向把握シート利用

KPI②	2024 年度目標	2024 年度実績	2023 年度実績
損害保険 利用件数	全件	10 件	21 件
生命保険 利用件数	全件	全件	全件

・損害保険に於いても、お客さまのご意向・ご意見を確実にお聴きし、合わせてお客さまがお気づきになられていないリスクに対する補償を提案するために意向把握シートの活用を始めました。しかし、「先ず現状と同等補償の作成」から始める傾向があるため、シート活用が定着していません。次年度は社員研修を通して意向把握シート活用の推進を実施し、より高品質な保険提案に努めて参ります。

③増収

KPI③	2024 年度目標	2024 年度実績	2023 年度実績
増収	+5.0%	+6.7%	-2.0%

- ・お客さまや地域の皆さまのお陰で、目標が達成出来ています。永続的に顧客サポートのために、次年度も目標達成に向けて引き続き努めて参ります。

④28 日前早期更改率（満期日 7 日前証券作成率）

KPI④	2024 年度目標	2024 年度実績	2023 年度実績
28 日前早期更改率	28 日前早期更改率：60.0%	60.7%	65.7%

- ・ご高齢のお客さまや対面をご希望されたお客さまにお会いし、現在の補償内容をご確認頂いた上で契約更改させて頂いています。

【原則 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 の KPI 結果

⑤各会議の毎月開催

KPI⑤	2024 年度目標	2024 年度実績	2023 年度実績
定例ミーティング 営業会議 業務会議	各 12 回 (毎月)	各 12 回	各 12 回

- ・各会議で「お客さまの声（お褒め・苦情）」に対する改善活動を実施しています。また、会議内の商品研修で、社員のスキルアップに努めています。

⑥損保ジャパン(SJ)システム操作マニュアル作成

KPI⑥	2024 年度目標	2024 年度実績	2023 年度実績
SJ 操作マニュアル作成	- (なし)	- (なし)	- (なし)

- ・新規取組で 2024 年度以前にはない取組です。新人社員の教育と通常業務の効率化を目的に指標として追加致しました。(2025 年度から)

⑦FP3 級以上取得

KPI⑦	2024 年度目標	2024 年度実績	2023 年度実績
FP3 級以上取得	- (なし)	2 名	2 名

- ・新規取組で 2024 年度以前にはない取組です。専門的な社会保障制度、適切な提案のために、社員のスキルアップを目的に指標として追加致しました。(2025 年度から)

### 【原則 3】利益相反の適切な管理 の KPI 結果

#### ⑤各会議の毎月開催

- ・原則 7 の KPI⑤と同指標です。

会議の中でお客さまの利益が最大になる様に社員教育に努めております。

### 【原則 4】手数料の明確化 の KPI 結果

#### ②新規取引時意向把握シート利用

- ・原則 2 の KPI②です。

当社の取り扱いがない変額保険に商品構成が近い NISA、iDeCo どの投資信託を含めて、お客さまのニーズに合った商品を幅広く提案しています。

#### ⑤各会議の毎月開催

- ・原則 7 の KPI⑤と同指標です。

会議の中で変額保険など運用経費に掛かる保険商品の研修、保険に近い類似商品の研修など社員教育に努めております。

### 【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供 の KPI 結果

#### ⑧高齢者、障がい者向け専用手順書の作成

KPI⑧	2024 年度目標	2024 年度実績	2023 年度実績
高齢者・障がい者用 手順書作成	- (なし)	- (なし)	- (なし)

- ・新規取組で 2024 年度以前にはない取組です。標準手順書に「高齢者・障がい者募集の手順」を補記で対応していましたが、独立した個別手順書に改善致します。(2025 年度から)

### 【原則 6】顧客にふさわしいサービス提供 の KPI 結果

#### ⑤各会議の毎月開催

- ・原則 7 の KPI⑤と同指標です。

会議の中で、個人顧客のライフプランニング、法人顧客のリスクマネジメントによるリスクコンサルティングに関する研修を実施しております。研修時間を増やし、より高品質な保険提案に努めて参ります。