

# お客さまに選ばれる会社宣言

## 第23期 お客さま本位の業務運営に関する取組状況報告(成果指標・KPI)

実績報告/2025年8月1日公表



株式会社オンワード

鹿児島県鹿児島市天保山町7-11

## はじめに

## お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況

総合保険代理店 株式会社オンワード（鹿児島県鹿児島市天保山町 代表取締役 中元賢治、以下「当社」）は、第23期（2024年8月1日～2025年7月31日）における、「お客さま本位の業務運営方針（お客さまに選ばれる会社宣言）」の啓発、浸透、定着への取組状況及び成果指標・KPI（Key Performance Indicator）を公表いたします。

※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

■ 【取組状況1】 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表	… P3	■ 【取組状況5】 お客さまにふさわしいサービスの提供	… P17
■ 【取組状況2】 お客さまの最善の利益の追求	… P4	■ 【取組状況6】 「FOR YOUR PARTNER」に向けた	
■ 【取組状況3】 利益相反の適切な管理	… P15	ガバナンス態勢と人材教育	… P24
■ 【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	… P16	■ 【取組状況7】 お客さまから選ばれる保険代理店を	
		目指す職場環境づくり	… P27
		■ 【補足説明】 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	… P33

[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、「お客さまに選ばれる会社宣言（お客さま本位の業務運営方針）」（以下「本方針」）を、当社の業務運営の基本となる方針として位置づけ、すべての役職員が共通の判断基準として実践できるよう取組んでいます。

第23期（2024年度）においては、これまでの周知・浸透の取組みを踏まえ、本方針が日常業務の中で実際に活用されているかという観点から、運用状況の確認と改善を重視しました。また、金融庁による「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の公表を受け、経営会議および外部専門家（外部監査機関）の助言を踏まえながら、本方針の内容や成果指標・KPIの見直しを行い、取組みの実効性向上を図っています。

### 【2024年度の主な取組み】

- 本方針および各取組指針（アクションプラン）について、社内掲示、従業員教育・研修、全体会議等を通じて繰り返し周知を行い、役職員一人ひとりが自らの業務判断に照らして理解・実践できる取組み。
- 金融庁の原則改訂およびプロダクトガバナンスに関する補充原則の趣旨を踏まえ、本方針の内容および成果指標・KPIの妥当性について検討を行い、経営会議において見直しを決定。
- 本方針の改定やKPIの設定にあたっては、外部専門家（外部監査機関）から助言・監修を受け、第三者の視点を取り入れることで、方針の実効性および客観性の向上を図る。
- 本方針および「お客さま本位の業務運営に関する取組状況報告書」について、当社ウェブサイトを通じて継続的に公表し、顧客・取引先・関係者に対する説明責任および透明性の確保に努める。
- 本方針が形骸化することのないよう、日常業務における運用状況について管理責任者が確認し、必要に応じて経営会議へ報告する運用を行う。

## [取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

当社では、「お客様の最善の利益の追求」を、お客様本位の業務運営における最も重要な取組と位置づけ、すべての業務の起点として実践しています。

「オンワードで保険に加入して良かった」とお客様に実感していただくことを目指し、本方針に基づき、提案から加入後のフォローに至るまで、一貫してお客様の立場に立った対応を行っています。

第23期（2024年度）においては、従来からの取組みを継続するだけでなく、「お客様の声」や評価結果を起点として、提案内容やサービスの在り方を見直し、経営判断や業務改善へ確実に反映させる取組みを強化しました。これにより、お客様の最善の利益を理念として掲げるだけでなく、具体的な行動と改善につなげる業務運営の実効性向上を図っています。

**【2024年度の主な取組み】**

- お客様から寄せられたご意見・ご要望・お褒め・苦情等を「お客様の声」として集約し、社内で共有するとともに、重要な内容については経営会議に報告し、改善の要否や対応方針を検討。
- お客様の評価を客観的に把握するため、NPS（Net Promoter Score）アンケート調査を継続的に実施し、結果および分析内容を経営会議等で共有することで、提案内容やサービス品質の見直しに活用。
- 推奨販売に関する方針そのものは変更せず、お客様の意向をより丁寧に把握したうえで、必要に応じて複数の保険会社による比較提案や、例外的な対応を含めた提案を積極的に行い、補償内容の過不足や重複が生じないよう留意した提案を実践。
- 募集時および加入後の対応において、お客様の状況変化やご要望を踏まえた見直し提案が適切に行われているかについて、管理責任者が記録内容を確認し、必要に応じて指導・改善を行う。
- これらの取組みを通じて把握した課題や改善点については、次年度以降の取組指針（アクションプラン）や従業員教育・研修に反映し、継続的な業務品質の向上を図る。

## [取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## お客様からいただいた感謝のお言葉

A社の従業員様が、仕事中に具合が悪くなり、救急搬送され、死亡する事故が発生。普段はケガ・病気の請求に慣れているA社の方も死亡の手続きは初めての経験の為、請求書類の判断がつかない中、オンワードの事故対応クラークの方から提出書類等の詳細を丁寧に、またスピーディに対応頂きました。ありがとうございました。本当に助かりました。とお客様からお礼の言葉を頂きました。<建設業・法人担当者>

<保険会社によるお客様アンケートの回答より（抜粋）>

- ・ 『安心して相談できるので助かっています』
- ・ 『保険金請求から支払いまでが早い！』
- ・ 『いつも電話に出るのが早く、困りごとにスピーディーに対応してくれる』

## お客様からいただいたご不満のお言葉

申請対応のために、A保険会社宛にFAXを送信したつもりが、B保険会社にも送信される事案が発覚。当該顧客に事実説明を行い謝罪した際、情報取扱いに対する叱りを受ける。<50歳代 男性>

## 【原因】

複合機の短縮ボタンで送信を行う際に、A保険会社とB保険会社を同時に選択したまま送信を実行してしまった。

対応



誤送信を行ったB保険会社に直接訪問し、到着書類を回収。当該顧客を訪問し、誤送信してしまった書類を提示し、原因を説明する。そして、書類はすべて回収した旨の説明を行い、顧客から了承をいただいた。

今後の対策として、FAXの送信先は基本が1宛先のみとし、複数の送信が必要な場合は、機械上で追加操作が必要な形に変更し、ダブルチェックも強化するよう体制を整えた。

## [取組状況2]

## お客さまの最善の利益の追求

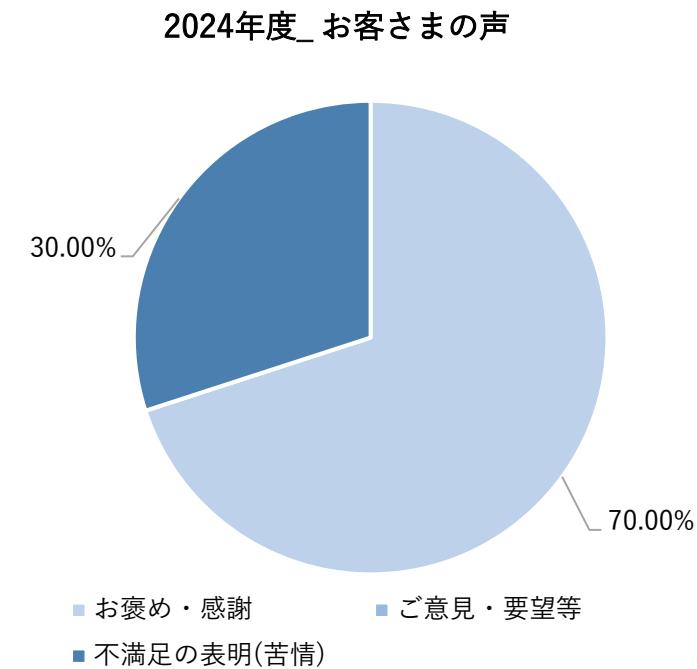
## 2-1. お客さまから寄せられたお声の状況

成果指標・KPI

お客さまの声受付区分	2024年度	2023年度	前年比
お褒めの言葉・感謝	14件(70.00%)	9件(42.86%)	155.55%
ご意見・要望等	0件(0.00%)	1件(4.76%)	-
不満足の表明(苦情)	6件(30.00%)	11件(52.38%)	54.54%
※独自アンケート調査	70件	86件	81.39%
お客さまの声受付合計	90件	107件	84.11%

- 前年に引き続き、独自アンケート・NPS調査「お客さまロイヤリティ・お客さま支率」を実施、詳細は次ページに公表
- 括弧内の割合数値は、独自アンケート調査数値を除いた合計で算定
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値

※2024年度も前年に引き続き、「お客さまロイヤリティ・お客さま支持率」NPSアンケート調査を主体に、お客さまの声の集約に努めています。



## [取組状況2]

## お客さまの最善の利益の追求

## 2-2-(1). 「お客さまロイヤリティ・お客さま支持率」NPSアンケート調査回答

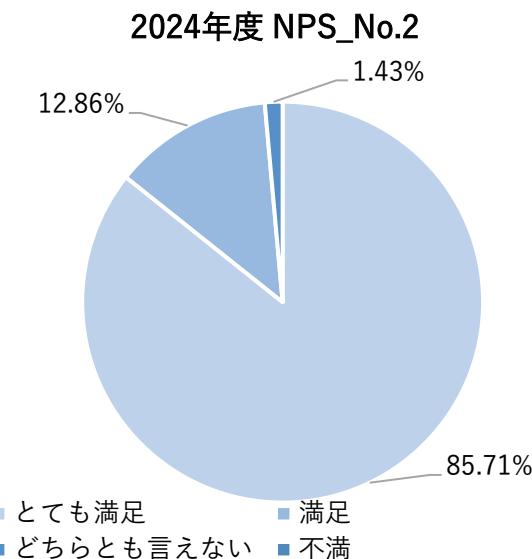
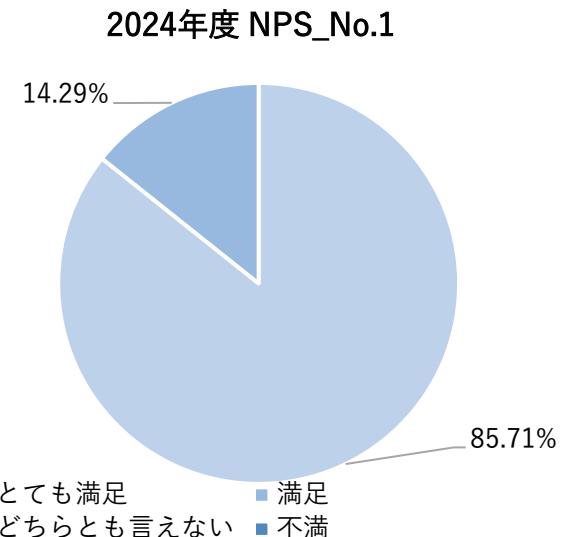
成果指標・KPI

満足度調査 NO.1		担当者の日頃の手続きや対応について、どの程度満足されていますか				
---------------	--	---------------------------------	--	--	--	--

事業年度	評価				合計
	とても満足	満足	どちらとも言えない	不満	
2024年度	60	10	0	0	70
	85.71%	14.29%	-	-	100%
2023年度	60	24	2	0	86
	69.77%	27.90%	2.33%	-	100%

満足度調査 NO.2		現在ご加入中の保険商品や補償(保障)内容について、総合的にどの程度満足されていますか				
---------------	--	--	--	--	--	--

事業年度	評価				合計
	とても満足	満足	どちらとも言えない	不満	
2024年度	60	9	1	0	70
	85.71%	12.86%	1.43%	-	100%
2023年度	59	25	2	0	86
	68.60%	29.07%	2.33%	-	100%



## [取組状況2]

## お客さまの最善の利益の追求

## 2-2-(2). 「お客さまロイヤリティ・お客さま支持率」NPSアンケート調査回答

成果指標・KPI

満足度調査  
NO.3

[ご契約継続のお客さまのみ] 契約更改の案内(満期案内)到着後の弊社からのご連絡のタイミングはいかがでしょうか

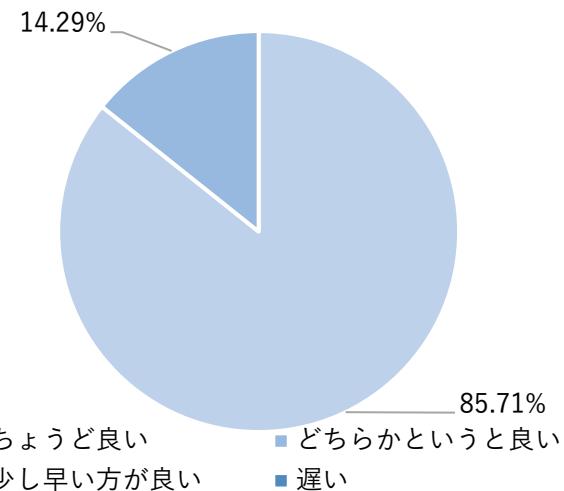
事業年度	評価				合計
	ちょうど良い	どちらかといふと良い	少し早い方が良い	遅い	
2024年度	60	10	0	0	70
	85.71%	14.29%	-	-	100.00%
2023年度	54	32	0	0	86
	62.79%	37.21%	-	-	100.00%

満足度調査  
NO.4

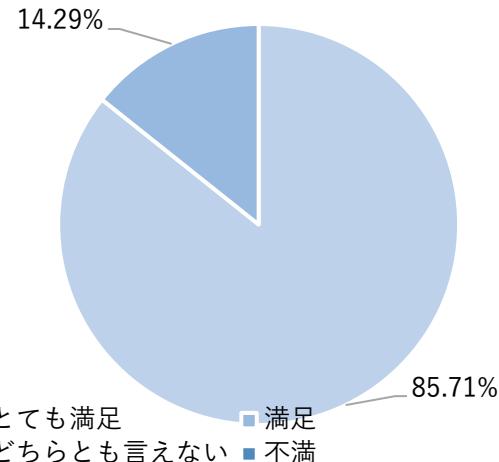
お客さまに役立つ情報の提供について(契約更改時以外)、どの程度満足されていますか

事業年度	評価				合計
	とても満足	満足	どちらとも言えない	不満	
2024年度	60	10	0	0	70
	85.71%	14.29%	-	-	100.00%
2023年度	64	22	0	0	86
	74.42%	25.58%	-	-	100.00%

## 2024年度 NPS\_No.3



## 2024年度 NPS\_No.4

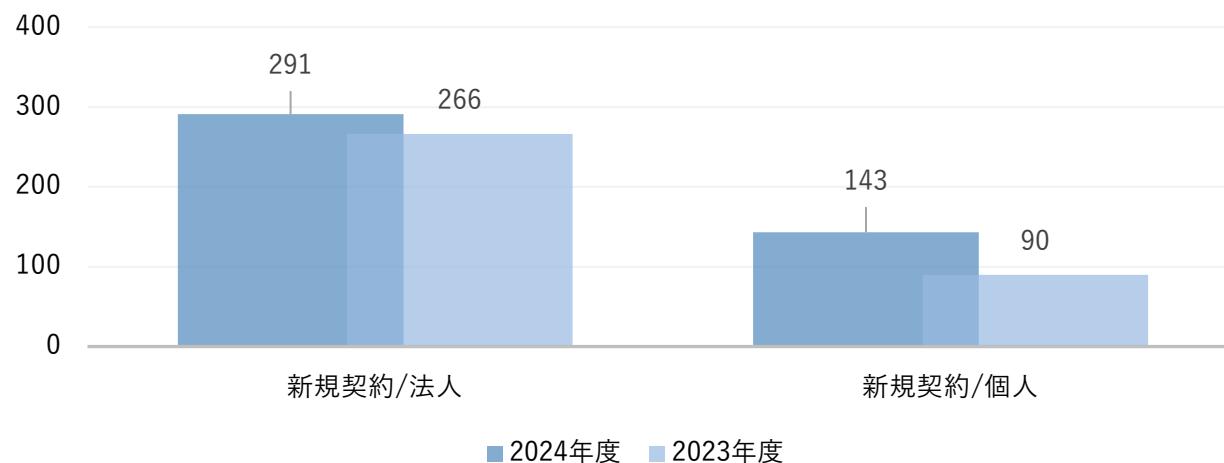


## [取組状況2]

## お客さまの最善の利益の追求

## 2-3. 損害保険 新規契約状況

## 成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2024年度	291件	143件
2023年度	266件	90件
前年比	109.39%	158.88%

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保険始期日ベースで算定
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値
- ハンター保険(個人)は含まない

## 2-4. 損害保険 保有契約状況

## 成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2024年度	2,788件	2,524件
2023年度	2,652件	2,466件
前年比	105.12%	102.35%

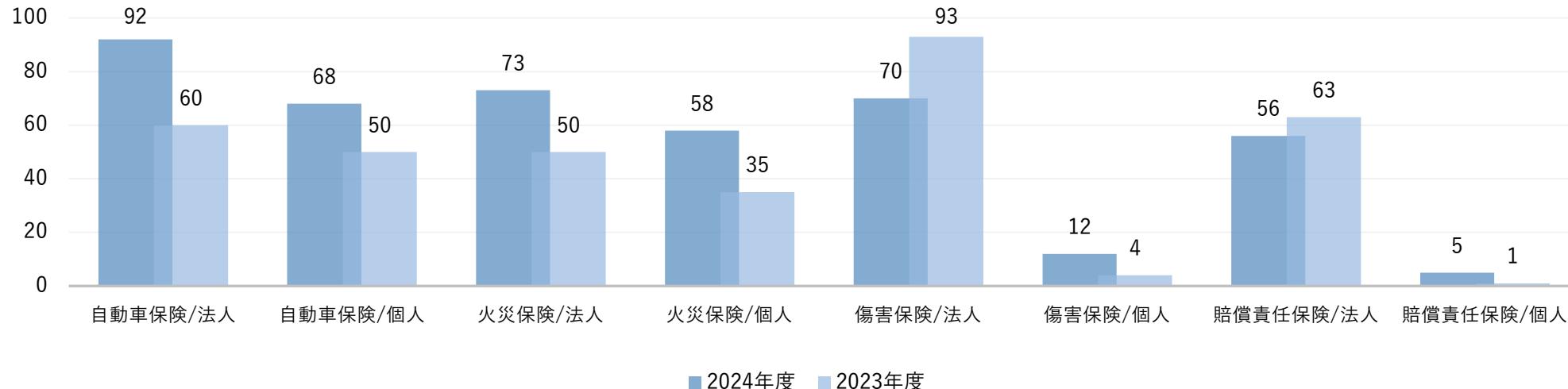
- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値
- ハンター保険(個人)は含まない

[取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-5. 損害保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



事業年度	新規契約 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
2024年度	92件	68件	73件	58件	70件	12件	56件	5件
2023年度	60件	50件	50件	35件	93件	4件	63件	1件
前年比	153.33%	136.00%	146.00%	165.71%	75.26%	300.00%	88.88%	500.00%

■ 個人契約区分に個人事業主を含む

■ 保険始期日ベースで算定

■ 「賠償責任保険」は「ハンター保険(個人)」は除いて算定

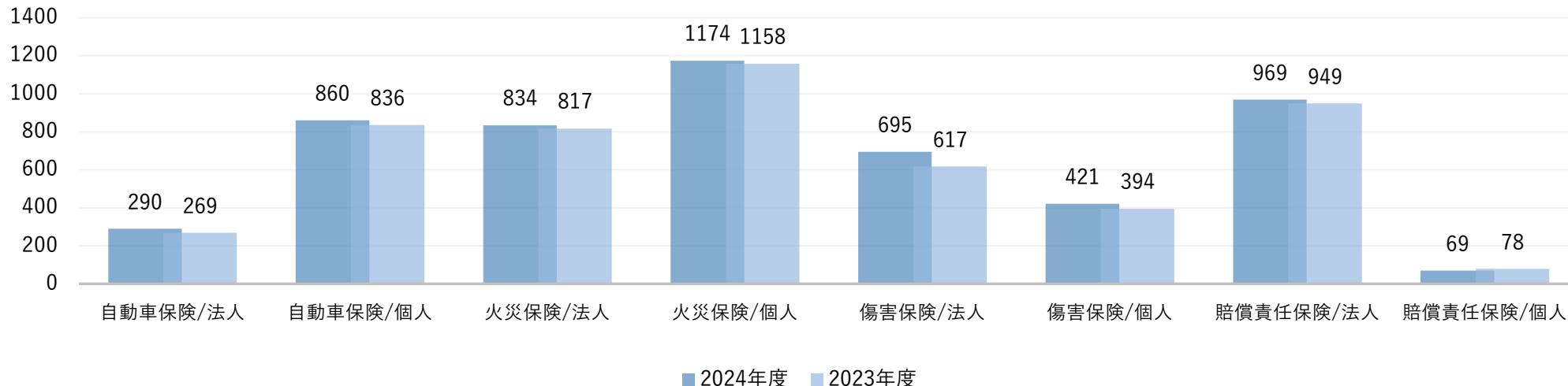
■ 2024年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-6. 損害保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	保有契約 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
2024年度	290件	860件	834件	1,174件	695件	421件	969件	69件
2023年度	269件	836件	817件	1,158件	617件	394件	949件	78件
前年比	107.80%	102.87%	102.08%	101.38%	112.64%	106.85%	102.10%	88.46%

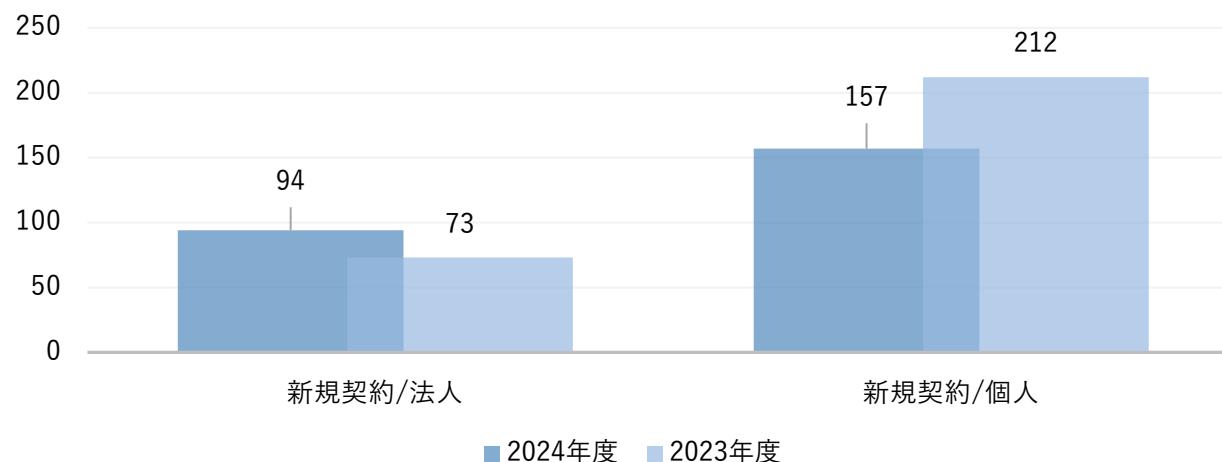
- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 保有契約件数は証券番号単位で算定
- 「賠償責任保険」は「ハンター保険(個人)」は除いて算定
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-7. 生命保険 新規契約状況

成果指標・KPI

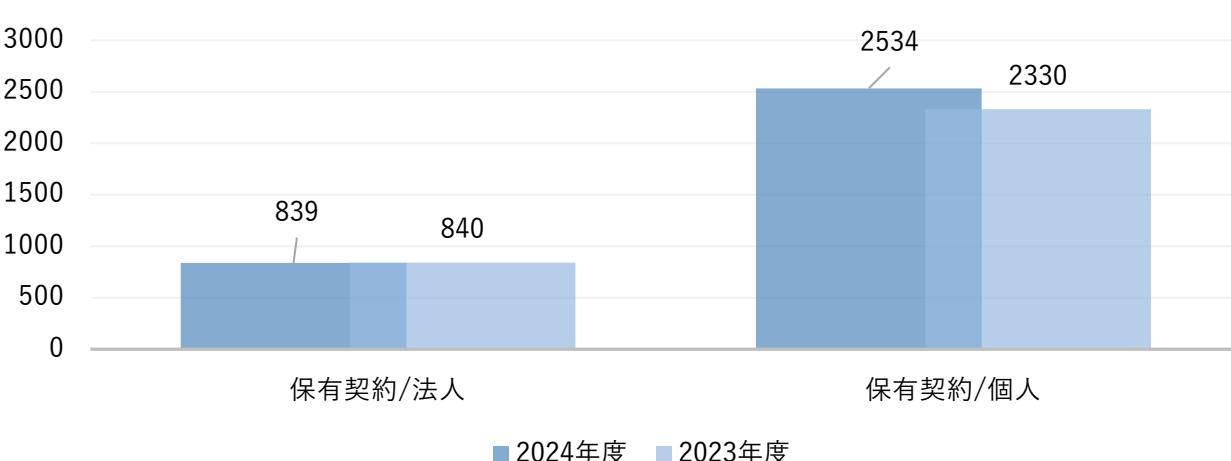


事業年度	法人	個人
2024年度	94件	157件
2023年度	73件	212件
前年比	128.76%	74.05%

- 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年度期間による成果指標・KPI数値

## 2-8. 生命保険 保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2024年度	839件	2,534件
2023年度	840件	2,330件
前年比	99.88%	108.75%

- 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

[取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-9. 生命保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



事業年度	新規契約 保険種目									
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	メディカル・疾病 /法人	メディカル・疾病 /個人	介護・就業不能 /法人	介護・就業不能 /個人	変額・外貨建て /法人	変額・外貨建て /個人	その他 /法人	その他 /個人
2024年度	18件	7件	19件	41件	1件	-	56件	109件	-	-
2023年度	11件	14件	11件	74件	-	-	51件	124件	-	-
前年比	163.63%	50.00%	172.72%	55.40%	-	-	109.80%	87.90%	-	-

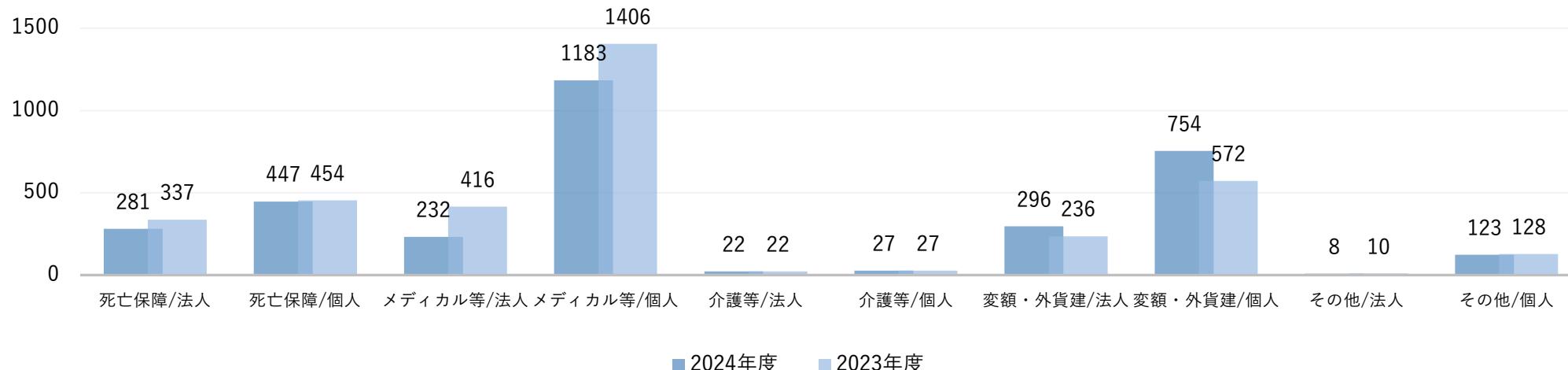
- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 責任開始日ベースで算定
- 2024年度より「三大疾病」を単独区分せず「メディカル・疾病」の種目に含んで算定
- 上記の算定理由により、「メディカル・疾病」の前年対比は暫定とする
- その他区分は「年金保険」「学資保険」等が含まれる
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-10. 生命保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	保有契約 保険種目									
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	メディカル・疾病 /法人	メディカル・疾病 /個人	介護・就業不能 /法人	介護・就業不能 /個人	変額・外貨建て /法人	変額・外貨建て /個人	その他 /法人	その他 /個人
2024年度	281件	447件	232件	1,183件	22件	27件	296件	754件	8件	123件
2023年度	337件	454件	416件	1,406件	22件	27件	236件	572件	10件	128件
前年比	83.38%	98.45%	55.76%	84.13%	100.00%	100.00%	125.42%	131.81%	80.00%	96.09%

■ 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

■ 「その他」区分には「年金保険」「学資保険」等が含まれる

■ 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

当社では、「お客さまの最善の利益の追求」を業務運営の基本姿勢とする中で、利益相反の適切な管理を重要な取組の一つとして位置づけています。

お客さまの利益を不当に害することのないよう、取扱保険会社との関係性や手数料水準等に左右されることなく、お客さまの意向に基づいた提案が行われる業務運営の確保に取組んでいます。

第23期（2024年度）においては、社内規程やマニュアルの整備状況を確認するだけでなく、実際の募集プロセスにおいて利益相反が生じていないかという観点から、記録内容や運用状況を点検・検証する取組みを継続しました。

これにより、利益相反の未然防止とともに、管理態勢の実効性向上を図っています。

### 【2024年度の主な取組み】：

- 利益相反管理に関する社内規程および業務・コンプライアンスマニュアルの内容を踏まえ、募集業務において遵守すべき事項について従業員へ周知徹底を行う。
- 意向把握の実施状況や提案理由の記録内容について、顧客情報管理システム（保険VOSシステム）を用いて管理責任者が定期的に確認し、特定の保険会社や商品に偏った提案となっていないかを点検。
- 利益相反が生じやすいと考えられる場面（複数商品提案時や例外的対応時等）について、従業員教育・研修の中で具体的な事例を用いた注意喚起を行い、判断基準の共有を図る。
- 外部専門家（外部監査機関）の助言を踏まえ、募集記録のサンプリング確認を行い、利益相反管理態勢が適切に機能しているかを客観的に検証。
- 上記の点検・検証結果については、経営会議で共有し、必要に応じて指導内容や教育・研修計画の見直しに反映。

## [取組状況4]

## お客様への重要な情報の分かりやすい提供

当社では、お客さまが保険商品や補償内容を正しく理解し、納得したうえで選択できるよう、本方針に基づき、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。単に説明を行うだけでなく、お客さまの理解度や判断状況を確認しながら、誤解や不利益が生じない募集を行うことを基本姿勢としています。

第23期（2024年度）においては、従来の説明手順を継続しつつ、説明内容が適切に伝わっているか、記録として十分に残されているかという観点から、募集プロセス全体の運用状況を確認し、説明品質の維持・向上に取組みました。

## 【2024年度の主な取組み】 :

- 募集時においては、意向把握シートを用いてお客様の目的や要望、加入にあたって重視する事項を丁寧に確認したうえで、当該意向に沿った保険商品の提案。
  - 保険商品パンフレットや重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）を活用し、補償内容、免責事項、保険期間、保険料等の重要な情報について、図表や具体例を交えながら分かりやすい説明。
  - 特に重要な事項については、「お申込み時的重要事項等説明ご確認シート」を用いてお客様自身による確認を求め、理解・納得のうえで加入判断が行われていることを確認。
  - 外貨建保険や変額保険等の特定保険契約については、専用の意向把握シートを使用し、お客様の知識・経験・資産状況等を踏まえた適合性確認を行うとともに、リスクや費用構造について丁寧な説明を行った。募集記録や対応履歴については、顧客情報管理システム（保険VOSシステム）を用いて管理責任者が定期的に確認し、説明内容や記録の妥当性について点検・検証を行う。

## [取組状況5]

## お客様にふさわしいサービスの提供

当社では、お客様一人ひとりの事業環境や生活環境、リスクの内容に応じた、きめ細かなサービスの提供を重要な取組として位置づけています。保険の提案・加入時に限らず、ご加入後のアフターフォローや事故対応、更改時の見直し提案等を通じて、継続的にお客さまの最善の利益を実現することを基本姿勢としています。

第23期（2024年度）においては、従来から行ってきた各種サービスの質を維持・向上させるとともに、本方針に新たに位置づけた「保険会社との情報連携によるサービスの向上」を横断的な取組として位置づけました。お客様対応を通じて把握した課題や要望を保険会社と共有し、また保険会社から得られる最新情報を各サービスに反映することで、より実効性の高いサービス提供に取組んでいます。

**【2024年度の主な取組み】：**

- アフターフォローおよび契約管理に関する取組み：
  - ・ご加入後も契約内容や補償（保障）状況等を確認し、お客様の事業内容や生活環境の変化を踏まえた見直しの要否に関する丁寧な説明のほか、有益な情報提供を行う。
- 早期更改の取組み：
  - ・満期前に余裕をもってお客様へ連絡を行い、補償内容や条件変更の有無を確認したうえで、計画的な更改手続きを実施した。
  - ・早期更改の取組状況について、社内で進捗管理を行い、対応の平準化を図る。
- 複数の損害保険商品を組み合わせたリスク・コンサルティング：
  - ・単一の商品提案にとどまらず、複数の損害保険商品を組み合わせることで、お客様のリスク全体を俯瞰した補償設計を行った。
  - ・事業内容や保有資産、事故発生状況等を踏まえ、過不足や重複のない合理的な補償内容となるよう提案。
- 事故受付および事故対応：
  - ・事故発生時には速やかに受付を行い、保険会社と連携しながら、お客様の立場に立った初動対応および手続き支援を行う。
  - ・専任担当者が事故対応から保険金請求等のすべてを記録化したうえで対応状況を社内共有し、再発防止や対応品質の向上に活かす。
- 保険会社との情報連携によるサービス向上：
  - ・上記各サービスを通じて把握したお客様の声や実務上の課題について、保険会社へフィードバックを行う。
  - ・保険会社から提供される新商品情報、制度改定、対応方針等を社内で共有し、募集・保全業務品質の改善等に反映。

## [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 更改契約状況 [保険種目別]

成果指標・KPI



保険種目	2024年度	更改率算定基礎	2023年度	前年比
自動車保険	95.62%	満期数:914件/更改手続数:874件	95.93%	99.67%
火災保険	86.06%	満期数:502件/更改手続数:432件	81.87%	105.11%
傷害保険	95.06%	満期数:769件/更改手続数:731件	94.15%	100.96%
賠償責任保険	95.34%	満期数:1,072件/更改手続数:1,022件	97.00%	98.28%
平均更改率	93.92%	満期数:3,257件/更改手続数:3,059件	94.18%	99.72%

■ 法人契約・個人契約合算による数値

■ 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

■ 2024年度期間による成果指標・KPI数値

■ 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

## [取組状況5]

## お客様にふさわしいサービスの提供

## 5-2. 生命保険 継続契約状況 [保険会社別]

成果指標・KPI

保険会社	2024年度	2023年度	前年比
ソニー生命保険株式会社	24か月継続率 97.82%	24か月継続率 97.79%	100.03%
オリックス生命保険株式会社	MOF25か月継続率 90.70%	MOF25か月継続率 91.70%	98.90%
アクサ生命保険株式会社	MOF25か月継続率 86.90%	MOF25か月継続率 100%	86.90%

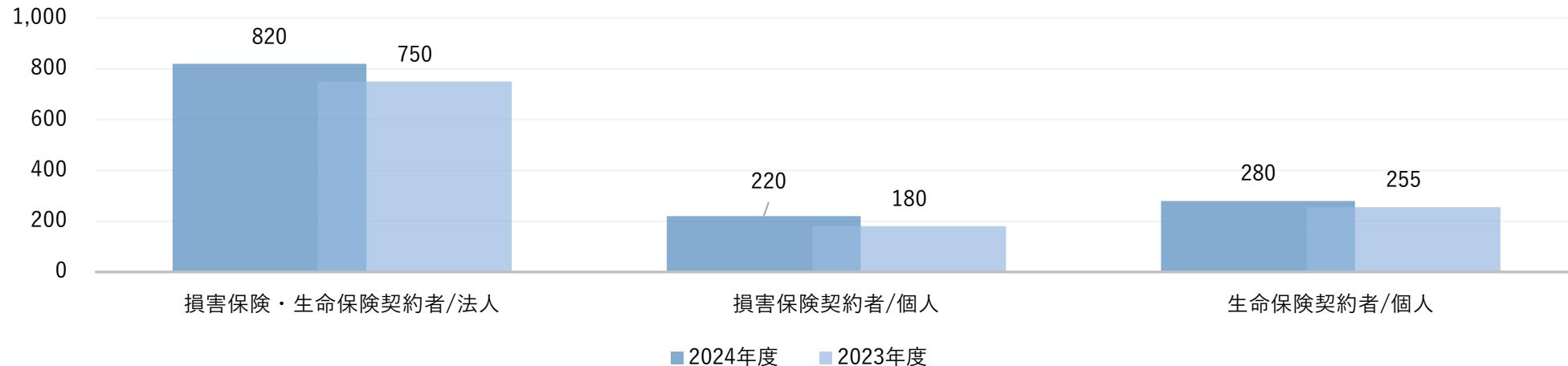
- 継続率の基準は各社で定めるところ
- 法人契約・個人契約合算による数値
- 2024年度上位販売実績3社による成果指標・KPI数値
- 「MOF継続率」は算定期間を契約日とする契約について、一定期間の保険料が払い込まれた率をいう
- 「24か月継続率」は算定期間に成立した契約を100として、2024年度末について前月末までに継続した契約の率
- 2024年度末時点による成果指標・KPI数値

## [取組状況5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 5-3. ご加入後のアフター・フォロー状況

成果指標・KPI



事業年度	アフター・フォロー対応区分			
	損害保険・生命保険契約者/法人	損害保険契約者/個人	生命保険契約者/個人	合計
2024年度	820件	220件	280件	1,320件
2023年度	750件	180件	255件	1,185件
前年比	109.33%	122.22%	109.80%	111.39%

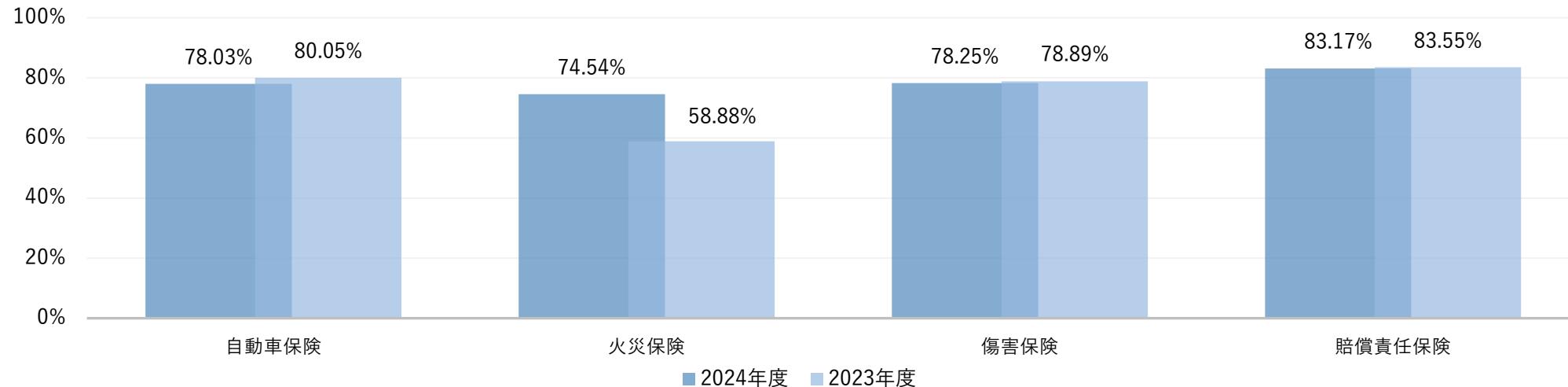
- ご加入後のお客さまの環境変化の確認
- 補償・保障の見直し、保険金・給付金ご請求漏れの確認
- 特定保険契約者に金利・為替等の変動に伴うリスクの説明等
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況5]

## お客様にふさわしいサービスの提供

## 5-4. 損害保険の早期更改契約状況（満期30日前手続き完了）

成果指標・KPI



事業年度	保険種目			
	自動車保険	火災保険	傷害保険	賠償責任保険
2024年度	78.03%	74.54%	78.25%	83.17%
2023年度	80.05%	58.88%	78.89%	83.55%
前年比	97.47%	126.59%	99.18%	99.54%

事業年度	早期更改率(平均)
2024年度	79.31%
2023年度	78.75%
前年比	100.71%

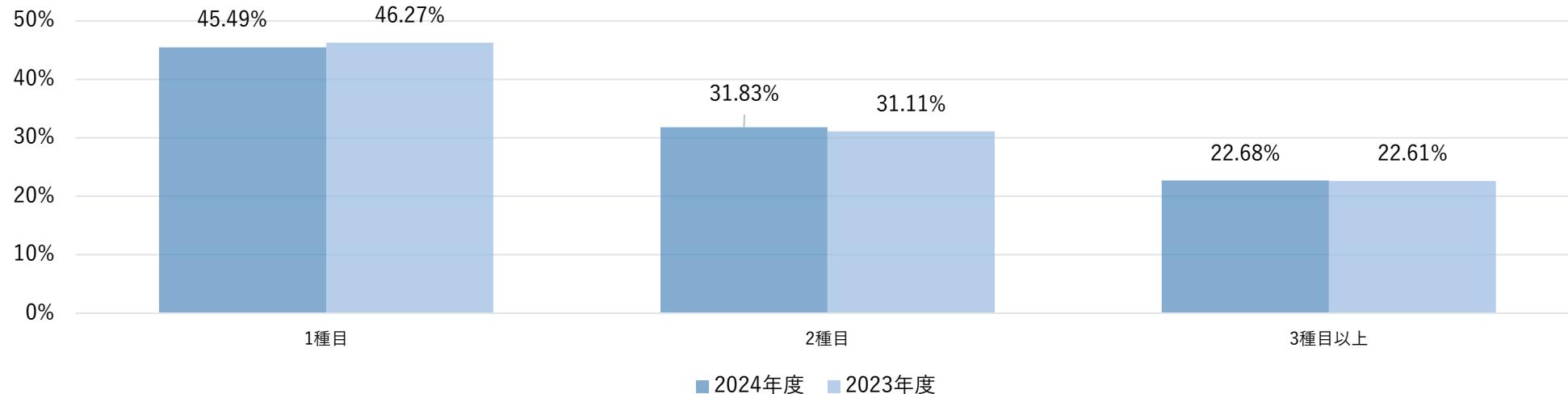
- 法人契約・個人契約合算による数値で算定
- 早期更改契約とは満期日の30日前迄に手続きが完了したものという
- 早期更改率（平均）とは4種目の更改手続割合を平均して算定
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値

## [取組状況5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 5-5. 法人顧客の複数種目契約状況

成果指標・KPI



複数種目契約種別	2024年度	2023年度	前年比
	法人	法人	
1種目	363件(45.49%)	354件(46.27%)	102.54%
2種目	254件(31.83%)	238件(31.11%)	106.72%
3種目以上	181件(22.68%)	173件(22.61%)	104.62%
合計	798件(100%)	765件(100%)	104.31%

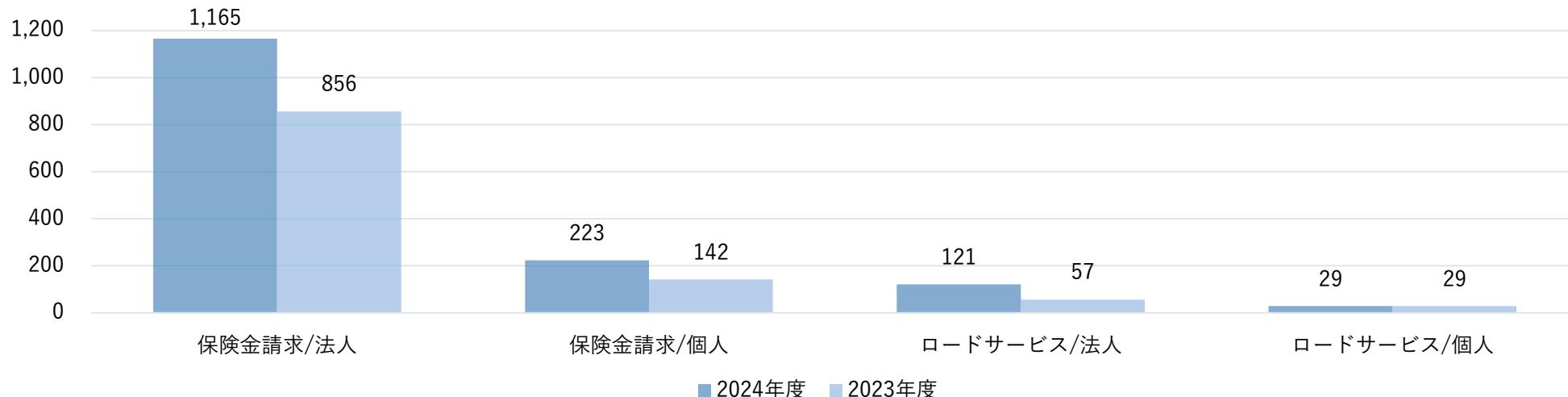
- 法人顧客の契約数で算定
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 5-6. 損害保険事故・保険金請求対応サービス状況

成果指標・KPI



保険事故・保険金請求対応区分	2024年度			2023年度			前年比		
	法人	個人	合計	法人	個人	合計	法人	個人	合計
保険金請求	1,165件	223件	1,388件	856件	142件	998件	136.09%	157.04%	139.07%
ロードサービス	121件	29件	150件	57件	29件	86件	212.28%	100.00%	174.41%

- 事故発生日・ロードサービス受付日ベースで算定
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値

## [取組状況6]

## 「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育

当社では、「FOR YOUR PARTNER」の理念のもと、お客さま本位の業務運営を継続的に実践していくためには、実効性のあるガバナンス態勢の構築と、それを支える人材の育成が不可欠であると考えています。そのため、内部管理体制の整備にとどまらず、外部専門家の知見を積極的に活用することにより、業務運営の客観性および実効性の向上を図っています。

第23期（2024年度）においては、外部監査専門家（外部監査機関）との顧問契約に基づく継続的なコンプライアンス推進体制を維持・強化するとともに、従業員教育・研修および外部監査を通じて、「お客さま本位の業務運営」が実務として定着しているかを多角的に検証しました。これらの取組みを通じて、ガバナンス態勢および人材育成の両面から、業務品質の向上に取組んでいます。

## 【2024年度の主な取組み】

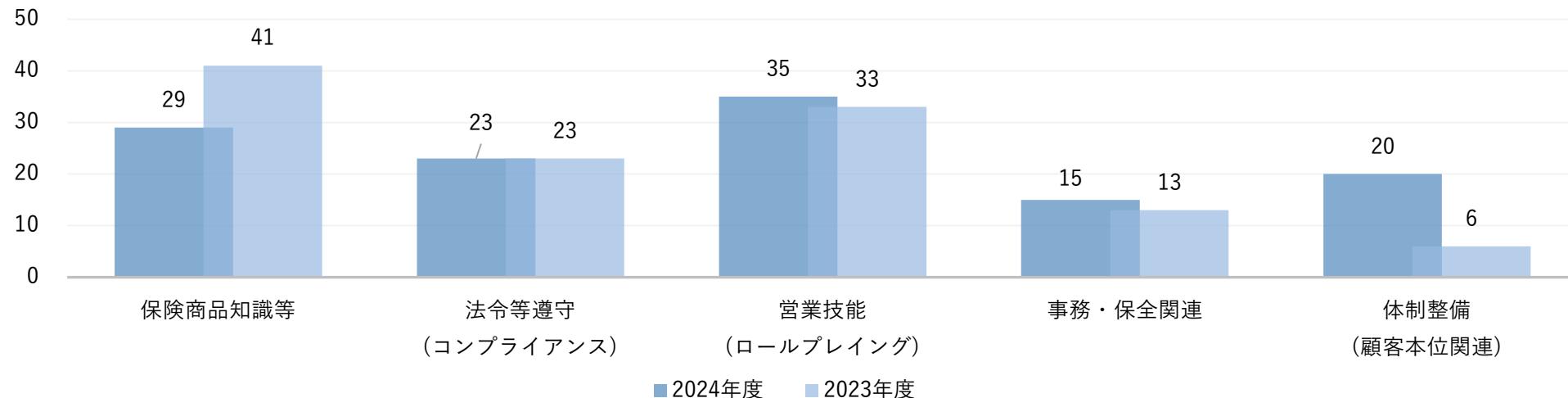
- 外部監査専門家との連携による従業員教育・研修の実施：
  - ・外部監査専門家（外部監査機関）との顧問契約に基づき、コンプライアンス推進体制の維持・向上を目的として、定期的に従業員教育・研修を実施。
  - ・教育・研修では、法令遵守や募集ルールにとどまらず、「お客さま本位の業務運営」の考え方を具体的な業務行動に落とし込む内容とし、役職員の理解促進と意識向上に取組む。
- 外部監査の実施および業務品質の検証：
  - ・業務品質内部管理・監督態勢の実効性および「お客さま本位の業務運営」の定着状況を評価・検証するため、外部監査機関による外部監査を年1回実施。
  - ・外部監査においては、募集プロセス、顧客対応、記録管理等について確認を行い、評価事項および改善が必要な事項を明確化した。
- 外部監査結果の経営判断および改善への反映：
  - ・外部監査結果（評価事項・指摘事項等）については、経営会議において内容を評価・分析し、課題や改善点を整理。
  - ・抽出された課題・指摘事項については、次年度の経営上の重要課題の一つとして位置づけ、全体会議において社内共有を行うとともに、具体的な改善指示および指導を実施。
  - ・改善内容については、業務手順の見直しや従業員教育・研修に反映し、継続的な業務品質の向上の取組み。

[取組状況6]

## 「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育

## 6-1. 従業員教育・研修実施状況

成果指標・KPI



事業年度	教育・研修区分					合計
	保険商品知識等	法令等遵守(コンプライアンス)	営業実技(ロールプレイング)	事務・保全関連	体制整備(顧客本位関連)	
2024年度	29回 (保)25,(社)4,(外)0	23回 (保)1,(社)16,(外)6	35回 (保)0,(社)35,(外)0	15回 (保)14,(社)1,(外)0	20回 (保)4,(社)16,(外)0	122回
2023年度	41回 (保)41,(社)0,(外)0	23回 (保)0,(社)17,(外)6	33回 (保)0,(社)33,(外)0	13回 (保)13,(社)0,(外)0	6回 (保)0,(社)4,(外)2	116回
前年比	70.73%	100.00%	106.06%	115.38%	333.33%	105.17%

■ 実施回数の括弧内数値は、講師区分による数値 (保: 保険会社講師)、(社: 社内講師)、(外: 外部講師)

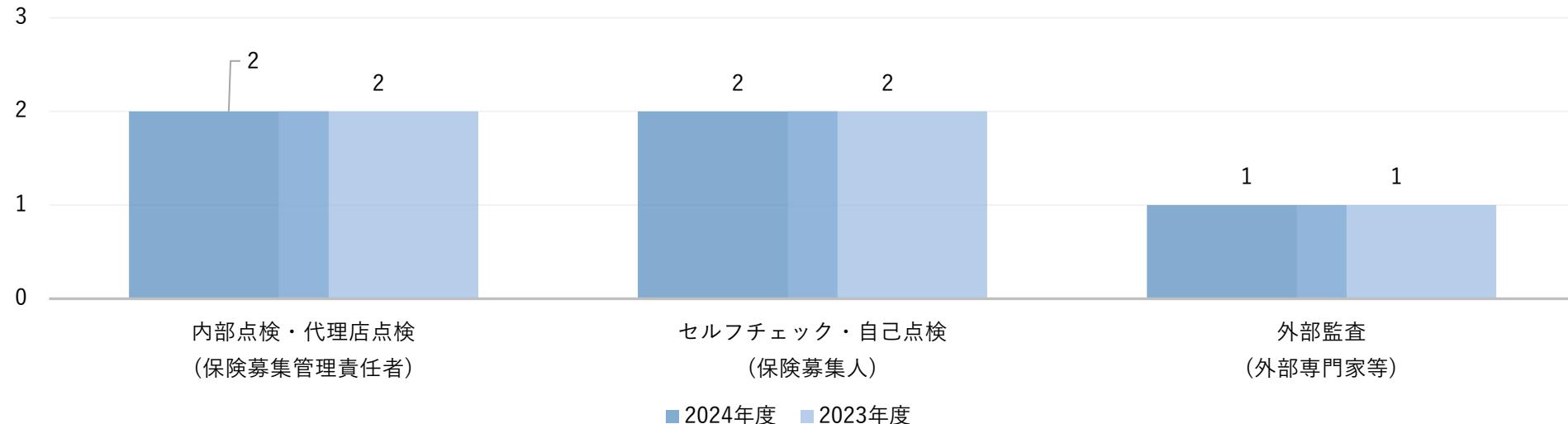
■ 2024年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況6]

## 「FOR YOUR PARTNER」に向けたガバナンス態勢と人材教育

## 6-2. 内部管理点検・外部監査実施状況

成果指標・KPI



事業年度	内部点検・監査区分			合計
	内部点検・代理店点検 (保険募集管理責任者)	セルフチェック・ 自己点検(保険募集人)	外部監査 (外部専門家等)	
2024年度	2回	2回	1回	5回
2023年度	2回	2回	1回	5回
前年比	100%	100%	100%	100%

- 内部点検・代理店点検、セルフチェック・自己点検、外部監査ともに、全拠点の部門及び保険募集人を対象に実施
- 2024年度期間による成果指標・KPI数値

## [取組状況7]

## お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

当社では、「お客さま本位の業務運営」を一過性の取組みに終わらせることなく、継続的に検証・改善を重ねていくことが、企業価値の向上および持続的な成長につながるものと考えています。そのため、業務運営の品質向上に資する各種認定・登録制度への取組みや、DX・セキュリティ対策等の基盤整備を通じて、経営全体の高度化を図っています。

第23期（2024年度）においては、事業継続力、健康経営、情報セキュリティ、SDGs等の分野において、外部機関による認定・登録を継続的に取得・維持するとともに、顧客情報管理の高度化やセキュリティ対策の強化を進めました。これらの取組みを通じて、お客さまに安心してご相談いただける体制づくりと、社会的信頼の向上に取組んでいます。

## 【2024年度の主な取組み】：

- 経済産業省 中小企業庁が推進する「事業継続力強化計画」の認定企業として、自然災害や緊急時においても事業を継続できる体制の維持・強化に取組む。
- 経済産業省の「健康経営優良法人」認定企業として、従業員の健康保持・増進に配慮した職場環境づくりを進め、安定した業務運営の基盤整備に努める。
- 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が推進する「SECURITY ACTION セキュリティ対策自己宣言」★★（二つ星）宣言企業として、情報セキュリティ対策の強化に継続的に取組む。
- 鹿児島市の「かごしまSDGs推進パートナー制度」登録企業として、地域社会との共生および持続可能な社会の実現に向けた取組みを推進。
- 協会けんぽ鹿児島支部の「かごしま健康企業宣言」登録企業として、健康経営の取組みを継続し、従業員の働きやすい環境づくり。
- 厚生労働省の「がん対策推進企業アクション」推進パートナー企業として、がん検診の受診促進等を通じ、従業員の健康意識向上に取組む。
- 顧客情報を顧客情報管理システム（保険VOSシステム）に集約し、従業員の業務効率化・最適化およびお客さまへの迅速なサービス対応を目的とした、顧客管理のDX化（Digital Transformation）を推進。
- お客さまの個人情報を適切に保護するため、ウイルス対策ソフトに加え、UTM（統合脅威管理）を導入し、ネットワーク全体のセキュリティ対策を強化。

[取組状況7]

## お客様から選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

## 7-1-(1). 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

成果指標・KPI

## ●経済産業省 中小企業庁

## 【事業継続力強化計画認定】

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。

[中小企業庁：事業継続力強化計画](#)

## ●経済産業省

## 【健康経営優良法人認定制度】

地域の健康課題に即した取組や日本健康会議が進める健康増進の取組をもとに、特に優良な健康経営を実践している企業として認定を受けています。

[健康経営優良法人認定制度（METI/経済産業省）](#)

[取組状況7]

お客様から選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

## 7-1-(2). 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

成果指標・KPI

## ●独立行政法人 情報処理推進機構

## 【SECURITY ACTION セキュリティ対策自己宣言】

## &lt;★★二つ星宣言&gt;

中小企業の情報セキュリティガイドラインによる「情報セキュリティ自社診断」を行い、情報セキュリティへの取組みを自己宣言しています。

<https://www.ipa.go.jp/security/security-action/>



## ●鹿児島市

## 【かごしまSDGs推進パートナー】

SDGsの理念を踏まえ、取組み推進に参画するために、SDGs未来都市に認定されている鹿児島市に登録しています。

<https://www.city.kagoshima.lg.jp/kikaku/seisaku-u-k/shise/shisaku/toshisesaku/sdgs.html>



## [取組状況7]

## お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

## 7-1-(3). 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

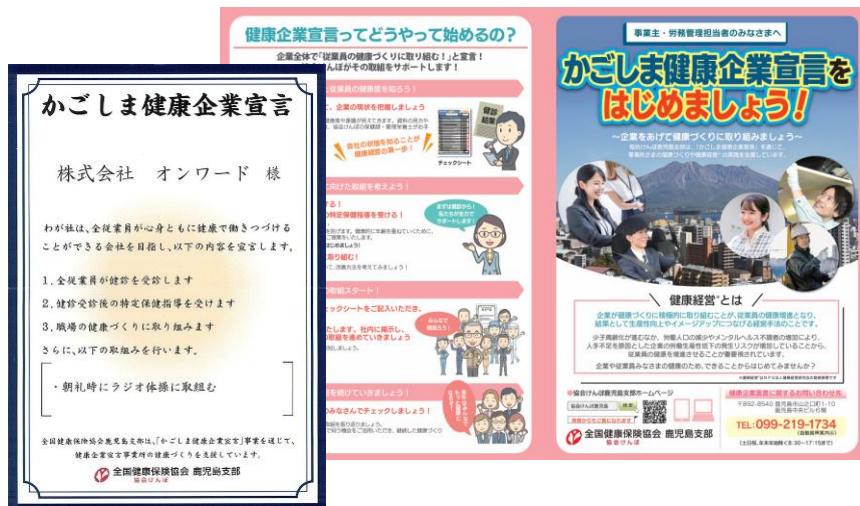
成果指標・KPI

## ●協会けんぽ鹿児島支部

## 【かごしま健康企業宣言】

従業員の健康づくりの一環として、協会けんぽ鹿児島支部が推進している「かごしま健康企業宣言」に登録しています。

<https://www.kyoukaikenpo.or.jp/shibu/kagoshima/cat070/20190528002/>



## ●厚生労働省

## 【がん対策推進企業アクション・推進パートナー】

職域におけるがん検診受診率向上を企業連携で推進していくことで、がんと前向きに取組む社会機運を醸成、推進する企業として登録しています。

<https://www.gankenshin50.mhlw.go.jp/about/philosophy.html>



## [取組状況7]

## お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

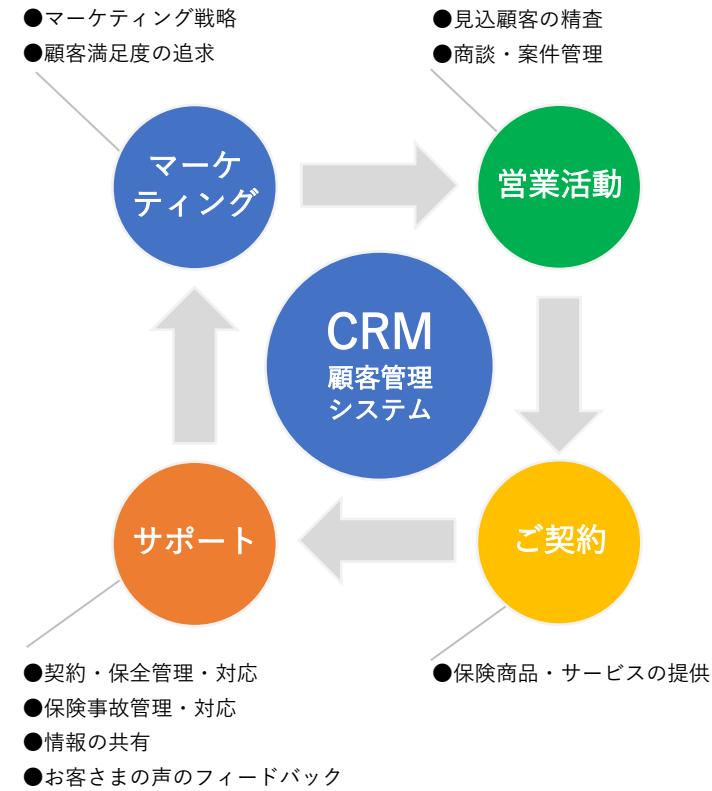
## 7-2-(1). 社内DX推進による顧客体験・満足度向上の取組み

成果指標・KPI

## ●顧客管理（CRM）のDX推進

## 【顧客管理システム（保険VOSシステム）の導入・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。



## [取組状況7]

## お客さまから選ばれる保険代理店を目指す職場環境づくり

## 7-2-(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

## ●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。

<本社>

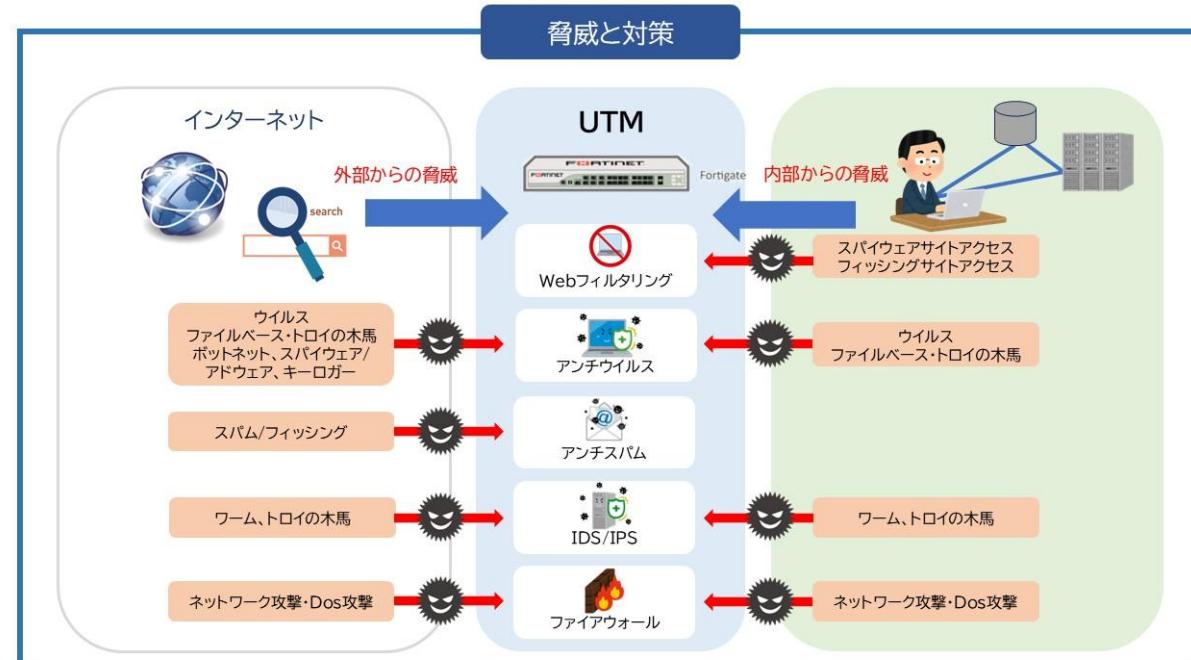
「FORTINET FortiGate」導入

<拠点>

「FORTINET FortiGate」導入

「Fuva Brain Eye247 AntiMalware USAV IV」

導入



## ▶▶ 【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】

金融庁の『顧客本位の業務運営に関する原則』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

当社の業務内容を鑑み、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、複数の金融商品・サービスをパッケージとして一体的に販売・推奨する業務を行っておりません。

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・推奨を行っており、金融商品の組成には携わっておりません。

このため、金融商品の組成事業者に求められる「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の補充原則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3（注2）、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. 「一部実施」とする項目とその理由

「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3、補充原則3（注3）、補充原則4、補充原則4（注2）、補充原則5、補充原則5（注1）、補充原則5（注2）については、以下の理由により「一部実施」としております。

#### <理由>

- ・新たに追加されたプロダクトガバナンスに関する補充原則については、当社の事業年度の途中から対応を開始したため、事業年度末（2025年7月31日）時点において、方針に掲げた全ての取組みを完了するには至っておりません。
- ・新たな方針に基づき全社的な体制構築を着実に進めており、次期事業年度内には全ての取組みを実施できるよう努めてまいります。進捗状況につきましては、次回の定期報告（2026年9月頃を予定）にて改めてご報告いたします。

## ▶▶ お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況報告・対応関係表についてのお問い合わせ先

保険代理店 株式会社オンワード

業務管理部 部長 西谷孝宏

所 在 地 鹿児島県鹿児島市天保山町7-11

電 話 番 号 099-812-5080

営 業 時 間 平日8時30分～17時30分（年末年始・夏季休業日を除く）

※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://www.e-onward.co.jp/contact/>

