



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」に基づく 取組状況について～成果指標・KPI～

第20期（2021年8月1日～2022年7月31日）実績報告

KPI監修：金融規制法外部監査機関「LEGAL@法務」CBP

2022年8月1日

株式会社オンワード

鹿児島県鹿児島市天保山町7番11号

はじめに

株式会社オンワード（鹿児島市天保山町 代表取締役 中元賢治、以下（「当社」）は、「お客さま本位の業務運営方針」の取組み・定着度合いを定量的に評価する成果指標・KPI（Key Performance Indicator）を次のとおり設定し、公表すると同時に定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透に努めております。

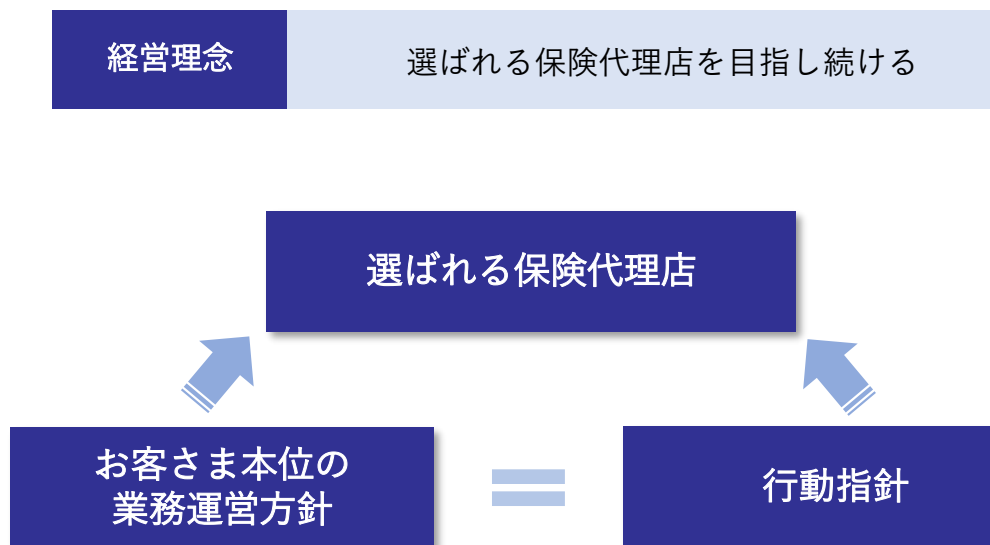
2021年度 Action Plan	1	株式会社オンワードの目指す姿 -----	P.3
	2	選ばれる保険代理店を目指し続けるためのミッションと取組方針 -----	P.5
	3	FOR YOUR PARTNERとして在り続ける企業のアクションフローと企業醸成 --	P.9
	4	アフターフォロー・モニタリング -----	P.10
2021年度 成果指標・KPI (Key Performance Indicator)	1	新規契約／年度末保有契約状況 ＜損害保険・生命保険＞ -----	P.11
	2	損害保険更改率 ＜法人・個人契約合算＞ -----	P.17
	3	生命保険継続率 ＜法人・個人契約合算＞ -----	P.19
	4	お客さまの声を経営に活かす取組み -----	P.20
	5	ご契約後のアフターフォロー状況 -----	P.25
	6	保険募集人教育・研修実施状況 -----	P.26
	7	業務コンプライアンスマニュアル整備状況 -----	P.28
	8	内部点検及び金融規制法外部監査実施状況 -----	P.29
	9	企業価値の向上に資する取組み参画状況 -----	P.30

《別表》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

Action Plan 1

株式会社オンワードの目指す姿

株式会社オンワードは、お客さまの様々なリスクや危機管理を分析し、損害保険・生命保険を通して安心・安全をお届けする総合保険コンサルティング企業として、「FOR YOUR PARTNER」をスローガンに、お客さまから常に選ばれ続ける会社であるために、お客さまにとって何が最善かを考え続ける企業を目指しております。その実現のために「お客さま本位の業務運営方針」と「行動指針」定め、組織全体への浸透とお客さま本位の業務運営に取り組んでおります。



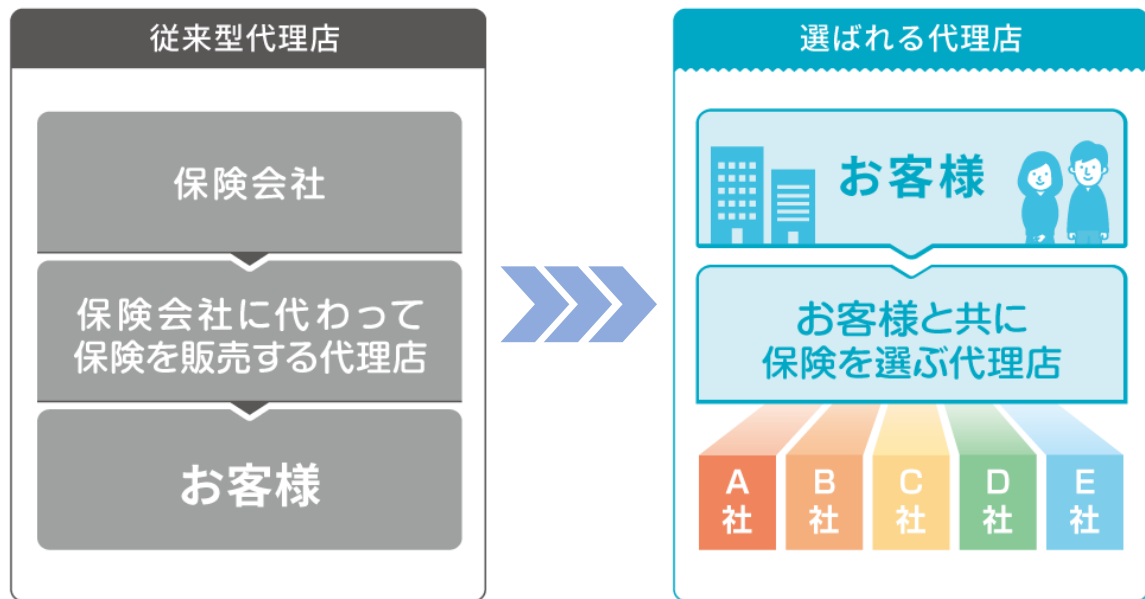
Action Plan 1

株式会社オンワードの目指す姿

▶選ばれる保険代理店

FOR YOUR PARTNER

《お客さまと向き合い将来を共に考えるパートナーへ》



企業活動・個人生活を「守る」こと、
安心に支えられた「将来への指針」を、
あらゆる角度からサポートしております。

そして時代の変化を捉えた的確な選択
をお約束するため、リスクマネジメン
トと資産運用の幅広い選択肢をご提供し、
ベストなソリューションをお客さまと相
談しながら見いだしていくコンサルティ
ングスタイルを当社の基本としておりま
す。

Action Plan 2

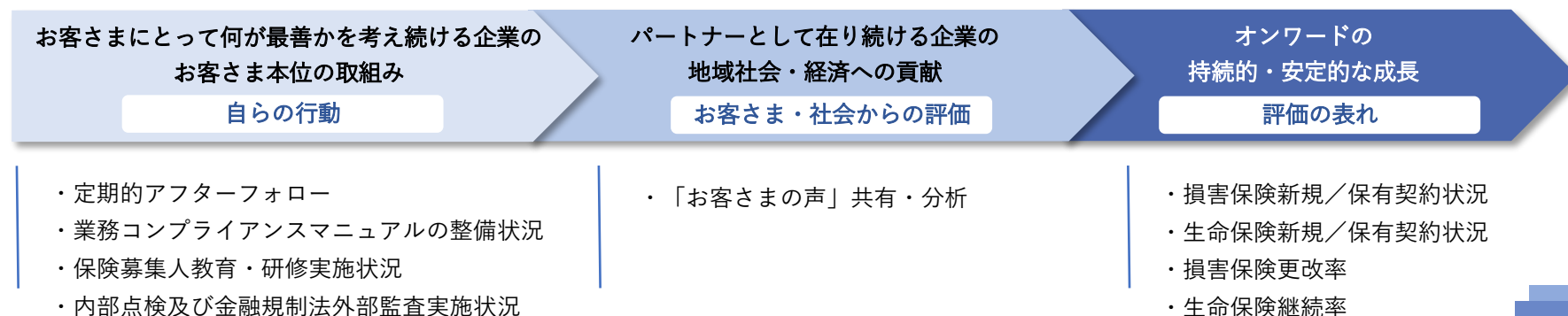
選ばれる保険代理店を目指し続けるためのミッションと取組方針

▶ ミッションと取組方針

私たちオンワードのミッションは、お客さまから「オンワードで保険に加入してよかった」と安心・満足し続けて頂くことです。その実現を目指すため「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）を策定・公表しております。また、これらを体現する具体的な行動として「3つの行動（行動指針）」を定め、引き続き遵守してまいります。

▶ アクションプラン（1）（お客さま本位の業務運営／定量指標KPI）

- ・お客さま本位の業務運営の実践を通じて、「お客さまにとって何が最善かを考え続ける企業」を目指します。
- ・お客さまのパートナーとして、「在り続ける企業」であるために、お客さまの満足・信頼に基づくお取引基盤の拡大を通じて、中長期的な成長を更なるお客さまサービスの向上に繋げ、地域社会、経済への貢献を目指します。
- ・「お客さまから選ばれ続ける企業」であるため、「お客さまにとって何が最善かを考え続ける企業」を目指すため、お客さま本位の業務運営に関する定量指標（KPI）の定期的なモニタリングを行い、必要な改善を行ってまいります。



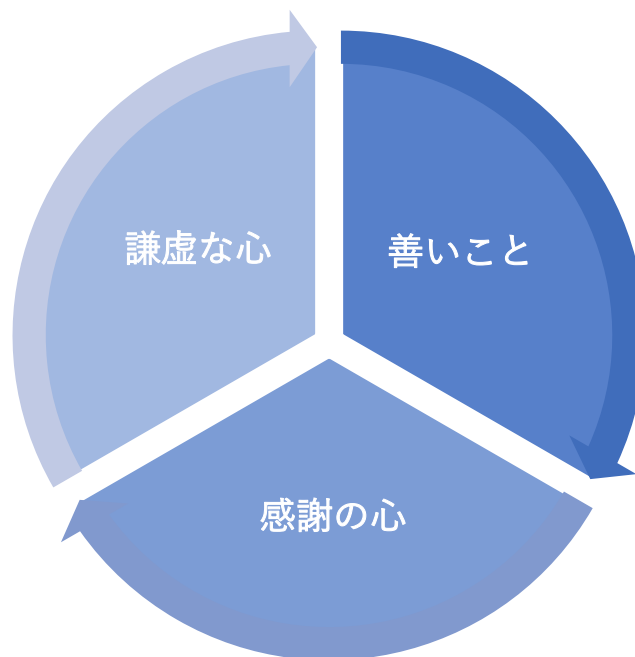
Action Plan 2

選ばれる保険代理店を目指し続けるためのミッションと取組方針

▶アクションプラン（２）（行動指針）

当社ではお客さまから選ばれる保険代理店を目指し続けるために行動指針を定めております。当社の社員が日々これらを念頭におき行動することで好循環へと繋がり、お客さま本位の業務運営の実践にも大きく寄与し、お客さまから選ばれる代理店であり続ける実現に繋がるものと考えております。

●「謙虚な心」でお客さまに最善な提案・アドバイスができるよう、常に知識、技能の向上に努めます



●お客さまにとって、何が「善いこと」であるかを常に考え、最善の保険サービスを提供します

●「感謝の心」を常に持ち、お客さまとのご縁を大切にします

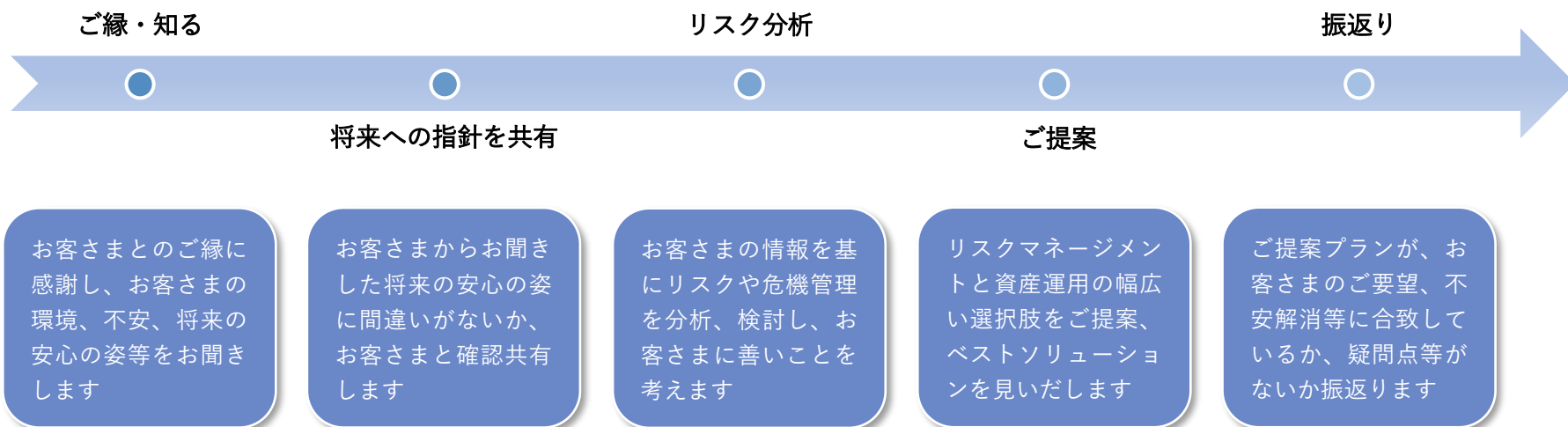
Action Plan 2

選ばれる保険代理店を目指し続けるためのミッションと取組方針

▶アクションプラン（３）（コンサルティングスタイル）

当社ではベストなソリューションをお客さまと相談しながら見いだしていく、コンサルティングスタイルを基本としております。刻々と変化する保険サービスと、多様化する資産運用を、お客さまひとりで分析・検討することは非常に困難だと考えております。企業活動・個人生活を「守る」こと、安心に支えられた「将来への指針」を、あらゆる角度からサポートし続けてまいります。

オンワード・コンサルティングスタイル



Action Plan 2

選ばれる保険代理店を目指し続けるためのミッションと取組方針

▶アクションプラン（４）（システム・顧客管理のDX推進）

当社では選ばれる保険代理店を目指し続け、持続可能なビジネスモデルを確保するために、VOSシステム活用に取り組んでおります。金融DXに対応していくことが、企業価値創出のひとつでもあり、業務の効率的かつ効果的な業務改革の環境整備と将来に渡ってお客さまのあらゆるニーズに迅速にお応えできることが、更なるお客さまの安心と満足に繋がり、信頼関係を築くことができると考えております。

【意向把握履歴活用例（一部抜粋）】

【法人】検討したい保障

- ☐ ①事業保障資金
- ☐ ②役員の退職金準備
- ☐ ③役員の就労不能対策
- ☐ ④事業承継対策
- ☐ ⑤福利厚生
- ☐ ⑥その他
- ☐ ↑ 【基本リスク】 ↓

保険全般に対する要望

- ☐ 特になし
- ☐ 貯蓄性が高い方が良い
- ☐ 掛け捨てが良い
- ☐ 円建てが良い
- ☐ 外貨建てが良い
- ☐ 保障内容が合えば、保険料は高くても良い
- ☐ 保険料はできるだけ短期間で払いたい
- ☐ その他

※決定理由

- ☐ 「安定」かつ「柔軟」に資産形成ができる為
- ☐ 長期契約によりリスク分散可能な為
- ☐ 払込免除特約の範囲が広い為
- ☐ 終身払いで払込免除特約が付加できる為
- ☐ 保険期間の自在性
- ☐ 0歳からでも加入できる為
- ☐ 85歳まで契約可能な為
- ☐ 体状況の理由でこの商品に決定の為
- ☐ 簡単な告発でお申し込み可能な為
- ☐ 年金支払特約など保全機能が優れている

当初の意向から最終意向、商品決定理由まで、システムに記録しているため、組織全体で顧客対応の標準化が実現できます。

【顧客管理例（一部抜粋）】

顧客管理

【顧客管理】

すべて展開 | すべて閉じる

電話番号 郵便番号

顧客名 住所1

カナ名 住所2

性別 住所3

職業 住所4

1-1基本情報
1-2資料発送
1-3回収情報
1-4保険契約情報
1-5通話ログ

検索 リセット

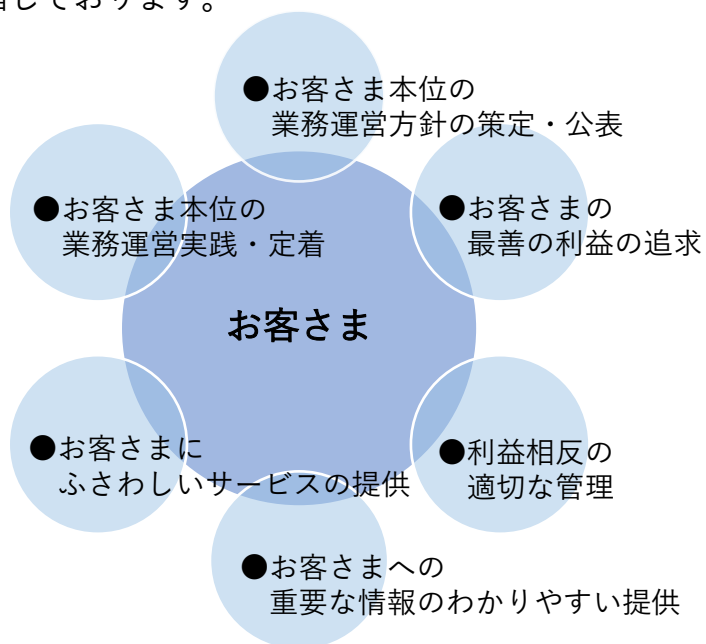
顧客の基本情報から契約情報、対応・保全履歴など、契約管理の一元化実現できます。また、的確なターゲティング、アフターフォローが可能となり、より良いサービスの提供に有効活用できます。

Action Plan 3

FOR YOUR PARTNERとして在り続ける企業のアクションフローと企業醸成

▶アクションフロー

当社では「FOR YOUR PARTNER お客様のために在り続ける企業」を目指すため、お客さまを中心に囲むアクションフローを定め、お客さま本位の姿勢でお客さまの最善の利益を追求し続ける企業文化が「お客さま本位の業務運営の実現」に繋がると捉え、持続的な企業文化の醸成を目指しております。



企業文化の醸成の流れ

オンワード（自らの行動）

- ・お客さまに適切な保険商品、サービスの提供
- ・お客さまの最善の利益の追求

お客さま・地域社会（評価）

- ・お客さまの日常の不安、心配、リスクの解消
- ・保険業の公共性による社会貢献

お客さまの満足・信頼の向上

- ・お取引基盤の拡大

オンワード（成長）

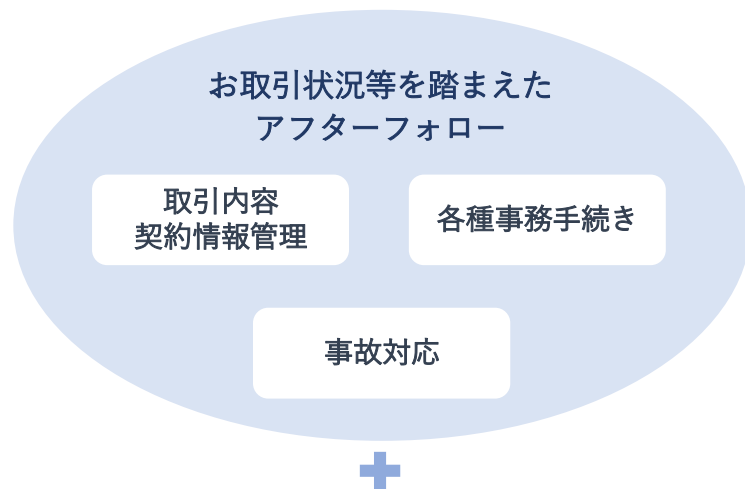
- ・お客さまサービスの向上
- ・中長期的な成長

Action Plan 4

アフターフォロー・モニタリング

1. お客さまに合わせたアフターフォロー

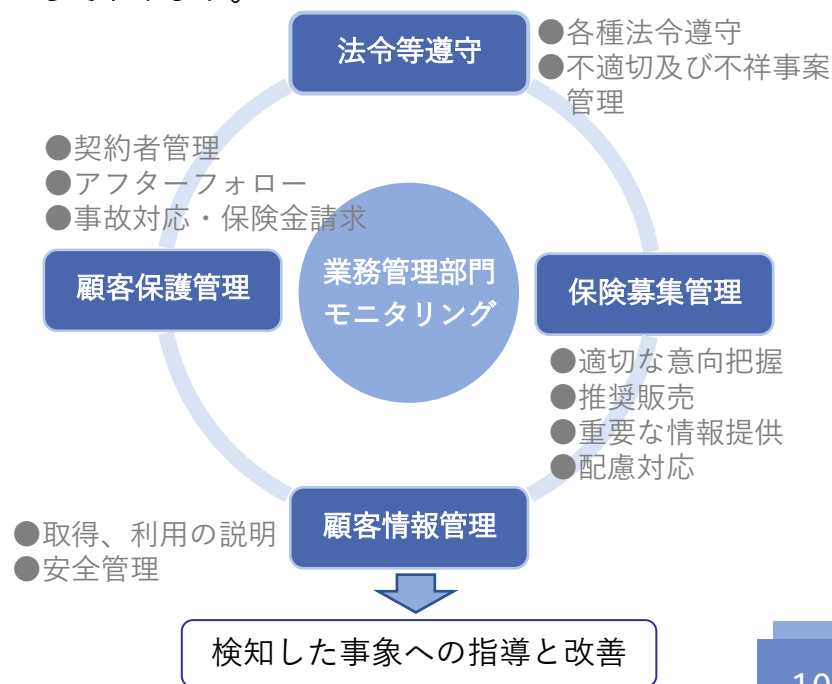
当社ではお客さまのお取引状況等を踏まえ、情報提供等を目的としたアフターフォロー及び、環境の変化や個々の事故、保険金・給付金請求に応じたアフターフォローを丁寧に実施しております。



- ・ 保険会社の新サービスのご案内、保険金請求漏れ等が発生していないか。状況を確認
- ・ 事故対応専任者を配置し、専門的かつ迅速な事故解決、保険金請求まで丁寧なアフターフォローを実施

2. ポイントを絞った体系的なモニタリング

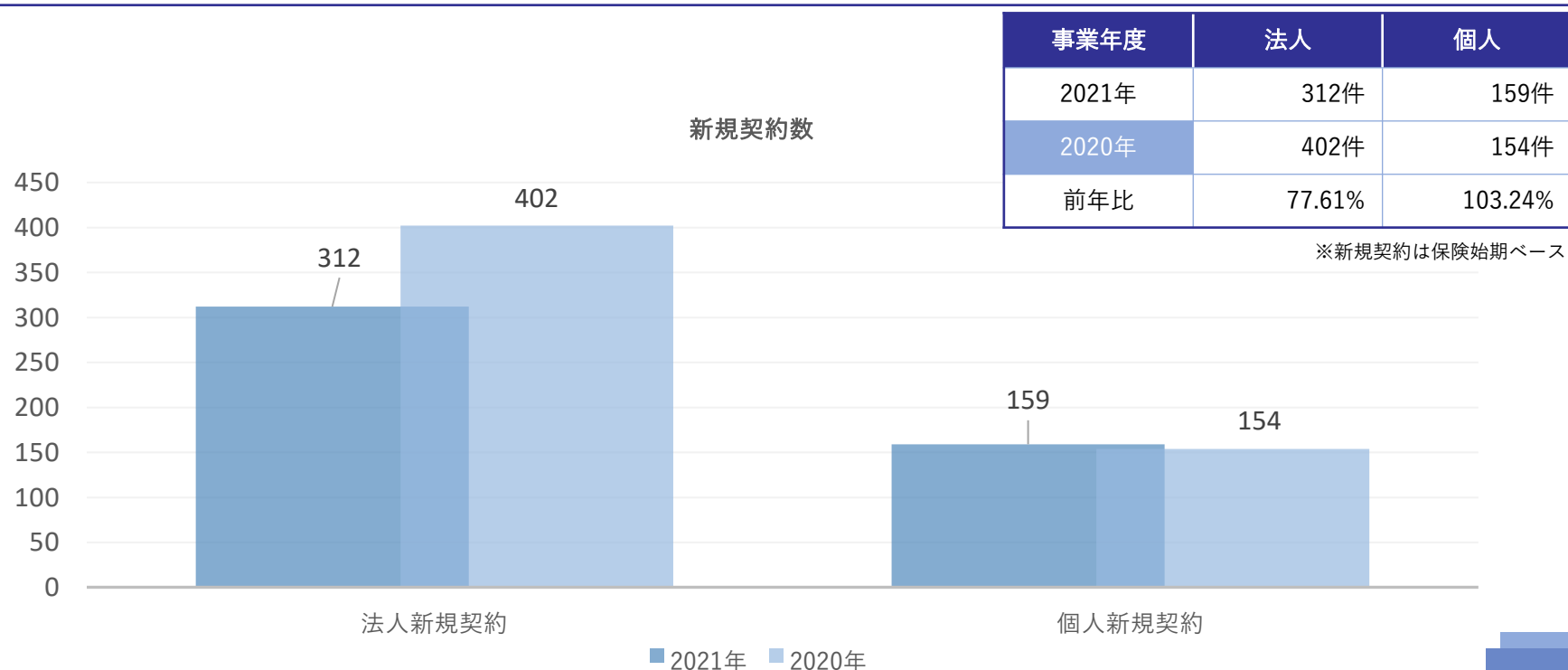
当社ではお客さまに適した保険商品・サービスのご提供、情報管理、アフターフォロー、事故対応が行えているか等の観点から、業務管理部門で適切なモニタリングを実施し、検知した事象への指導と改善を徹底しております。



1. 新規契約／年度末保有契約状況＜損害保険＞

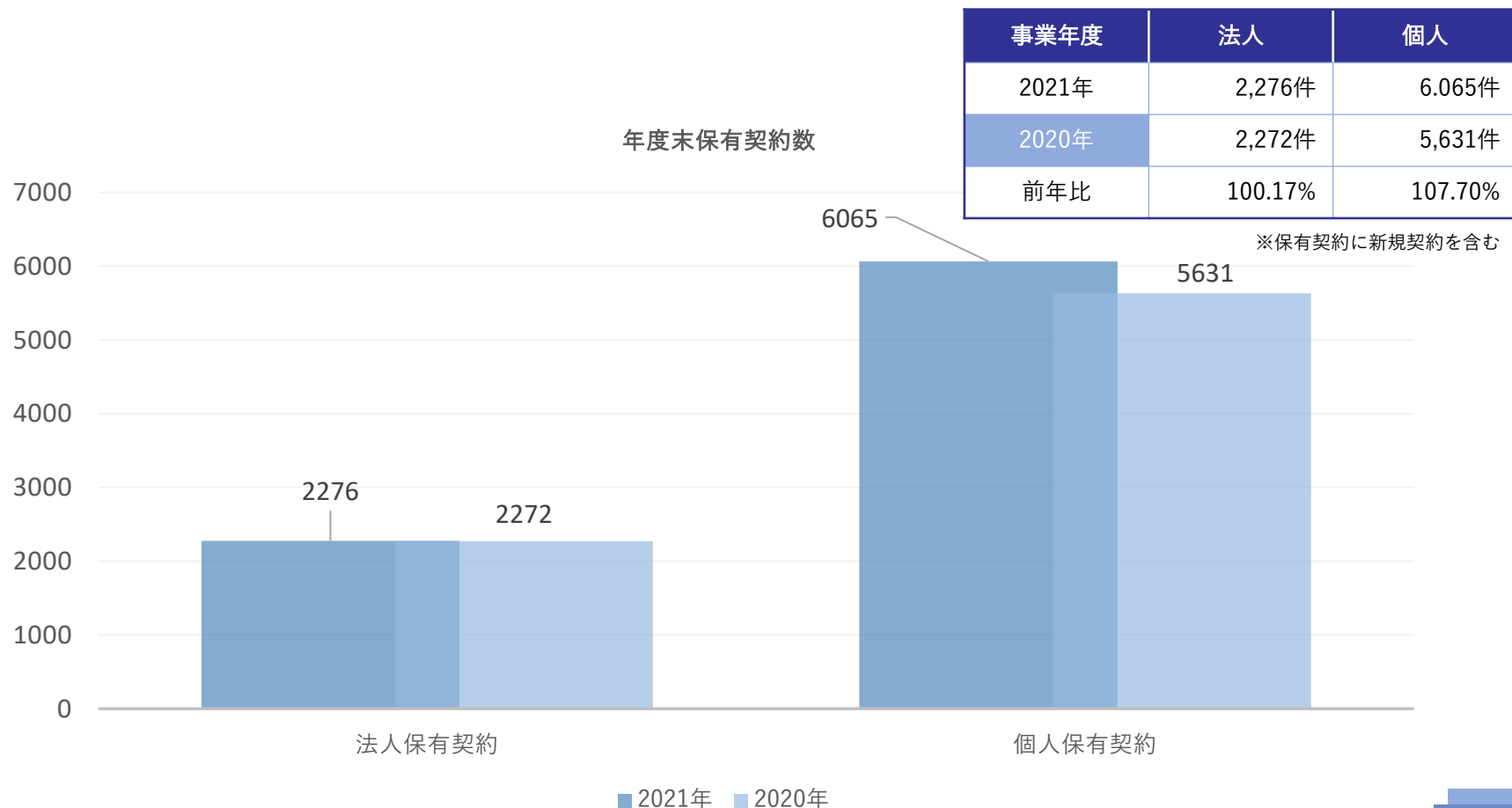
当社では損害保険、生命保険の新規契約／年度末保有契約状況について、お客さま本位の姿勢で真摯にお客さまに向き合い、お客さまの最善の利益の追求と専門性高いコンサルティングによる保険商品のご提案、募集品質に一定の評価をいただき、お客さまの信頼のもと保険商品にご加入いただいた証であると考えております。

1. 損害保険新規契約数



1. 新規契約／年度末保有契約状況＜損害保険＞

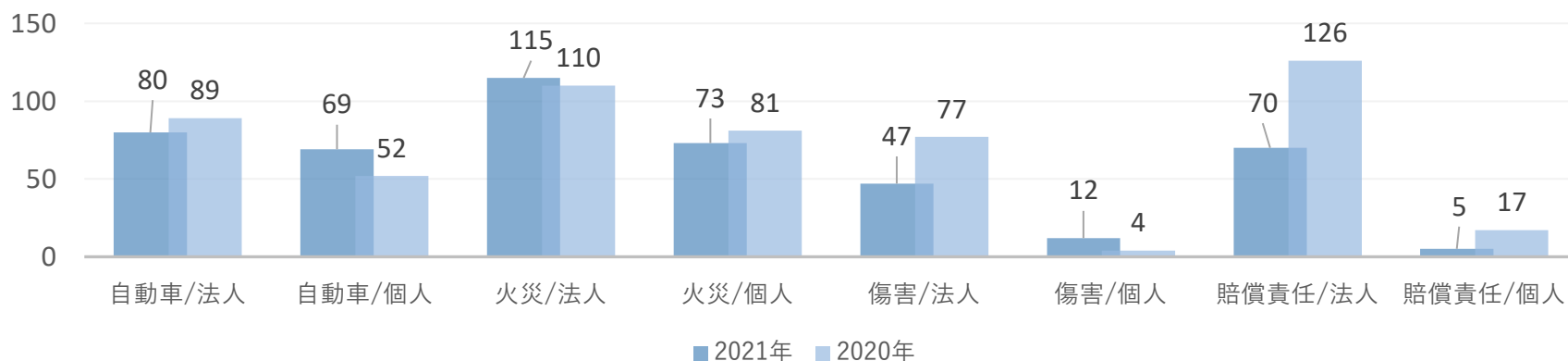
2. 損害保険年度末保有契約数



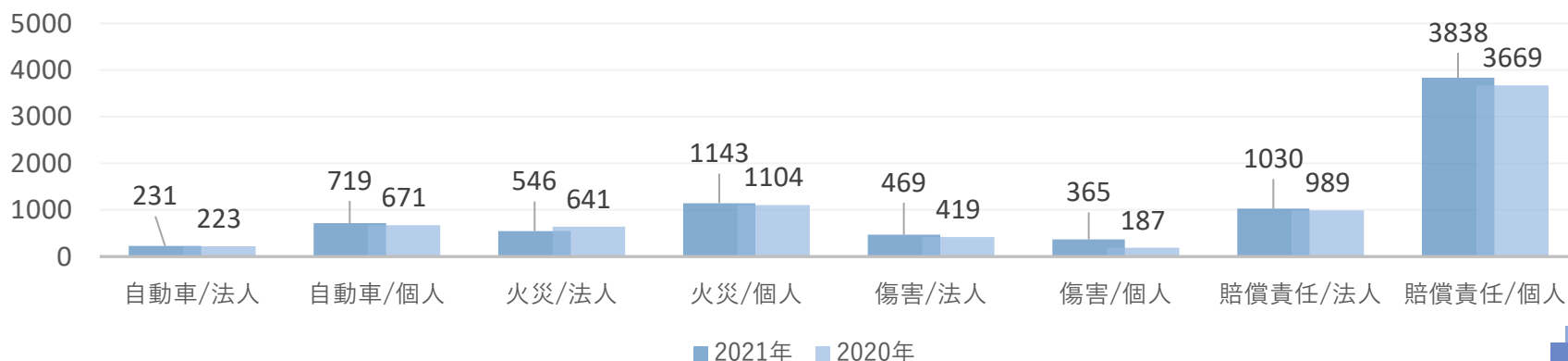
1. 新規契約／年度末保有契約状況＜損害保険＞

3-1. 損害保険種別新規/保有契約数

商品ライン別新規契約数



商品ライン別保有契約数



1. 新規契約／年度末保有契約状況＜損害保険＞

3-2. 損害保険種別新規/保有契約数

新規契約商品ライン	2021年	2020年	前年比
自動車保険／法人	80件	89件	89.88%
自動車保険／個人	69件	52件	132.69%
火災保険／法人	115件	110件	104.54%
火災保険／個人	73件	81件	90.12%
傷害保険／法人	47件	77件	61.03%
傷害保険／個人	12件	4件	300%
賠償責任保険／法人	70件	126件	55.55%
賠償責任保険／個人	5件	17件	29.41%

※新規契約一覧表及び保有契約一覧表の法人契約区分の中には個人事業主が含まれている

※新規契約一覧表は保険始期ベースとしている

※2021年KPIより、ゴルファー保険を「賠償責任保険」→「傷害保険」へ変更

保有契約商品ライン	2021年	2020年	前年比
自動車保険／法人	231件	223件	103.58%
自動車保険／個人	719件	671件	107.15%
火災保険／法人	546件	641件	85.17%
火災保険／個人	1,143件	1,104件	103.53%
傷害保険／法人	469件	419件	111.93%
傷害保険／個人	365件	187件	195.18%
賠償責任保険／法人	1,030件	989件	104.14%
賠償責任保険／個人	3,838件	3,669件	104.60%

※保有契約一覧表には新規契約数が含まれている

※保有契約一覧表では証券番号単位によるカウントとしている

※賠償責任保険／個人にはハンター保険契約者が含まれている

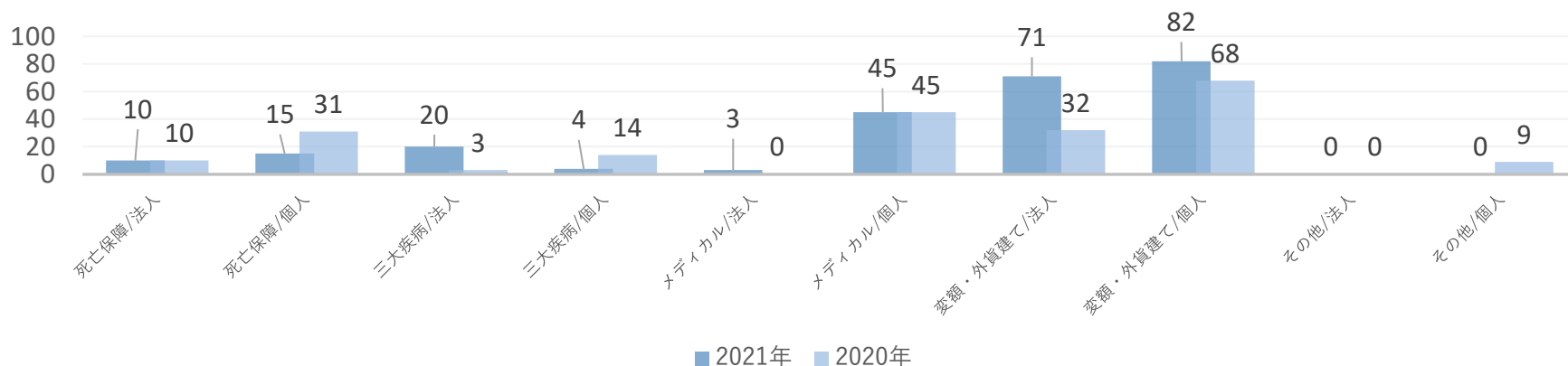
取組状況

損害保険商品のご提案にあたっては、お客さまに安心・満足を提供する多角的な視野で様々なリスクや危機管理を分析、検討し、ベストなソリューションをお客さまと相談しながら見いだしていくコンサルティングを通じて、お客さまにとって最善の利益を追求するご提案及び重要な情報の提供を心掛け、ご契約の手続き前には「お申込み時の重要事項等説明ご確認シート」による最終のご確認をいただく保険募集に努めております。

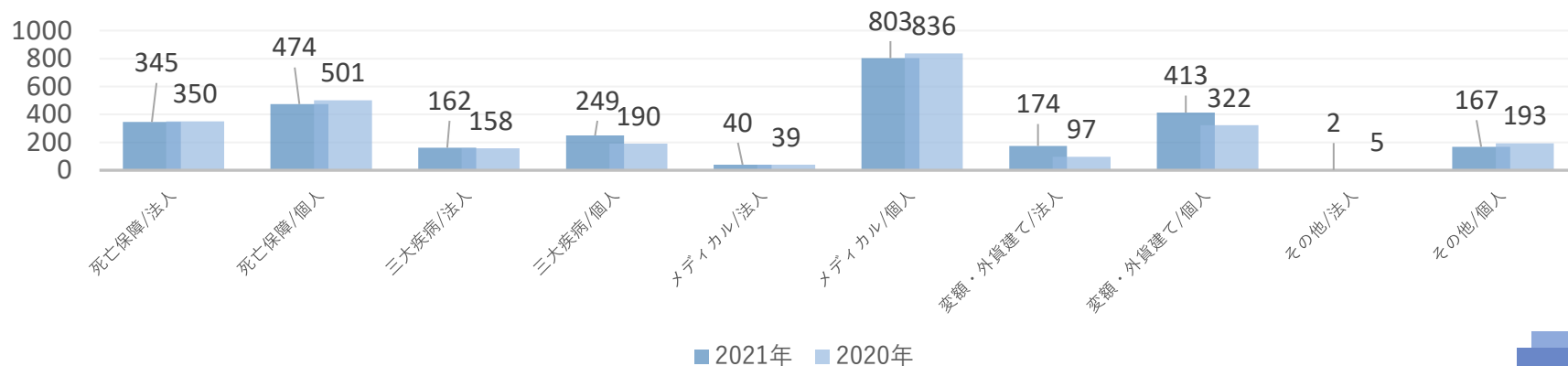
1. 新規契約／年度末保有契約状況＜生命保険＞

4-1. 生命保険・ライフプランコンサルティング

新規契約数



保有契約数



1. 新規契約／年度末保有契約状況＜生命保険＞

4-2. 生命保険・ライフプランコンサルティング

新規契約商品ライン	2021年	2020年	前年比	保有契約商品ライン	2021年	2020年	前年比
死亡保障／法人	10件	10件	100%	死亡保障／法人	345件	350件	98.57%
死亡保障／個人	15件	31件	48.38%	死亡保障／個人	474件	501件	94.61%
三大疾病／法人	20件	3件	666.66%	三大疾病／法人	162件	158件	102.53%
三大疾病／個人	4件	14件	28.57%	三大疾病／個人	249件	190件	131.05%
メディカル／法人	3件	0件	—	メディカル／法人	40件	39件	102.56%
メディカル／個人	45件	45件	100%	メディカル／個人	803件	836件	96.60%
変額・外貨建て／法人	71件	32件	221.87%	変額・外貨建て／法人	174件	97件	179.38%
変額・外貨建て／個人	82件	68件	12.058%	変額・外貨建て／個人	413件	322件	128.26%
その他／法人	0件	0件	—	その他／法人	2件	5件	40.00%
その他／個人	0件	9件	—	その他／個人	167件	193件	86.52%

※新規契約一覧表及び保有契約一覧表の法人契約区分の中には個人事業主が含まれている

※保有契約一覧表には新規契約数が含まれている

※新規契約一覧表は責任開始日ベースとしている

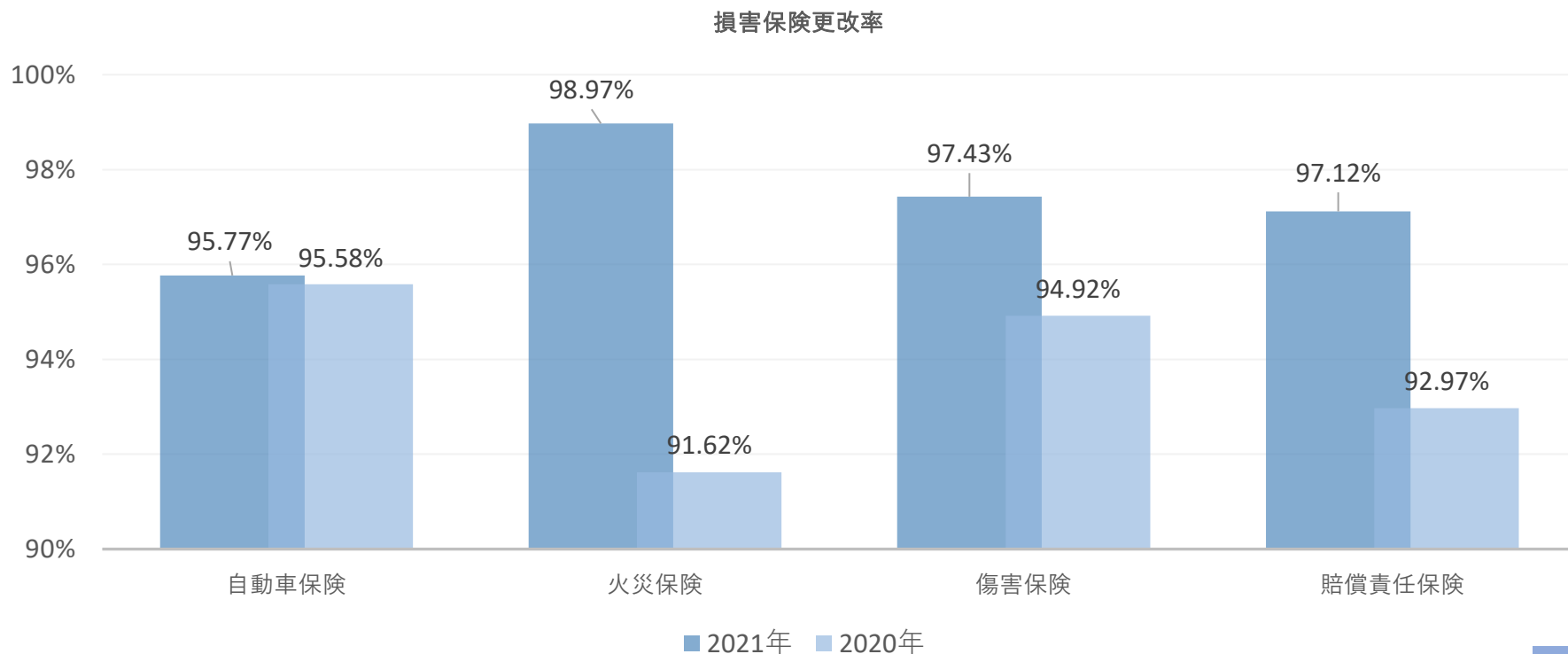
※その他の区分には「個人年金」等が含まれている

取組状況

生命保険商品のご提案にあたっては、お客さまの生涯のライフプランの実現に向けたサポート、ご提案が重要であることから専門性スキルが高いコンサルタントを配置しております。また特定保険商品をご提案する場合においては「特定保険商品・販売可否の判断基準表」により第一次選択を行い、丁寧な説明と正確な情報の提供及びご提案に努めております。

2. 損害保険更改率＜法人・個人契約合算＞

当社では損害保険の更改率について、お客さま本位の姿勢でご意向に沿った提案、適切な情報提供及び、ご契約内容に対するご理解ならびに丁寧なアフターフォロー等に対する、お客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えております。



2. 損害保険更改率＜法人・個人契約合算＞

商品ライン	2021年更改率	2021年更改率算定基礎	2020年更改率	2020年更改率算定基礎
自動車保険	95.62%	満期件数： 892件／更改件数： 853件	93.43%	満期件数： 853件／更改件数： 797件
火災保険	85.83%	満期件数： 459件／更改件数： 394件	82.08%	満期件数： 480件／更改件数： 394件
傷害保険	93.12%	満期件数： 538件／更改件数： 501件	94.21%	満期件数： 415件／更改件数： 391件
賠償責任保険	96.34%	満期件数：1,011件／更改件数： 974件	96.50%	満期件数：1,029件／更改件数： 993件
合 計		満期件数：2,900件／更改件数：2,722件	合 計	満期件数：2,777件／更改件数：2,575件

全体平均更改率 (法人・個人契約合算)	2021年	2020年	前年比
	93.86%	92.72%	101.22%

※全体平均更改率とは主要4ラインの保険商品の満期件数の合計に対する更改件数の合計によって算定している割合をいう

※満期件数とは当該契約の満期日を迎えた年間満期件数をいう ※更改件数とは満期件数に対して更改手続きを行った件数をいう

取組状況

お客さまと向き合い、将来を共に考えるパートナーであり続けることを使命としていることから、ご契約後の契約管理、アフターフォロー、事故対応及び、お客さまを取り巻く環境の変化に合わせたわかりやすい情報提供に努めております。また、お客さまに不利益となる既契約保険商品の改定等により、明らかに他の取扱保険会社の同一保険商品に対する劣後性が認められる場合は、お客さまにその内容をわかりやすくご説明し、改めてお客さまのご意向に沿ったご提案に努めております。

3. 生命保険継続率＜法人・個人契約合算＞

当社では生命保険の継続率について、お客さま本位の姿勢でお聴きしたお客さまのご意向に加え、お客さまの一生涯にわたるライフプランの実現に沿った提案、適切な情報提供ならびにご契約内容に対するご理解と丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えております。

取扱保険会社	2021年継続率	2020年継続率	前年比
ソニー生命保険株式会社	継続率24か月 98.56%	継続率24か月 95.23%	103.49%
オリックス生命保険株式会社	MOF継続率25か月 95.70%	MOF継続率25か月 87.40%	109.49%
アクサ生命保険株式会社	継続率24か月 100%	継続率24か月 100%	100%

※取扱保険会社11社の中から契約件数が多い上位3社を生命保険継続率として公表しています

※継続率の基準は各保険会社で定めるところによる

※ソニー生命保険株式会社の「継続率24か月」は、2020年8月1日～2022年7月31日成立日の契約を100として、2022年8月1日時点で契約が継続されている割合を表しています

※オリックス生命保険株式会社の「MOF継続率25か月」は、対象期間を契約日とする契約について一定期間の保険料（保険料払込回数が25回以上継続）が払い込まれた契約の割合を表しています

※アクサ生命保険株式会社の「継続率24か月」は、2020年8月1日～2022年7月31日成立日の契約を100として、2022年8月1日時点で契約が継続されている割合を表しています

取組状況

生命保険の特性上、契約期間が長期に渡ることから、定期的な情報提供及びご契約内容の確認などアフターフォローに努めております。またアフターフォローの際、お客さまを取り巻く環境や資産、収入等、ライフプランに変化が生じていることを把握した場合には、変化に応じたアフターフォローなど不必要な保障の解約や変更等のご提案に努めております。

4. お客様の声を経営に活かす取組み

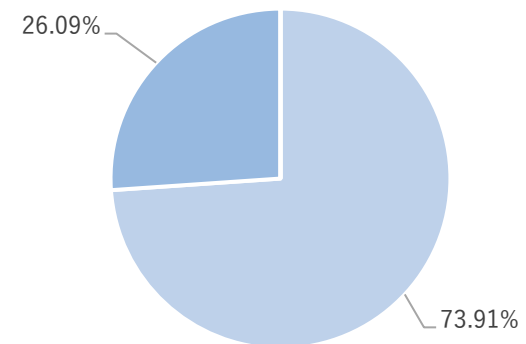
当社ではお客様の声を経営に活かす独自の取組みにより、多くのご意見、ご要望を頂いております。お客様から頂いた苦情、ご不満、ご相談、お褒めの言葉は真摯に耳を傾け、情報の一元管理を行い、組織全体で共有し、再発防止策の検討を行い、お客様の声の“見える化”により“気づき”を得やすい体制により、お客様の最善の利益の追求の実現に努めております。そのため、Webによる満足度調査では、いずれもお客様の満足度が平均値以上であることから、当社のお客様さま本位の姿勢及び商品、サービスに対する信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えております。

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

評価	とても満足	満足	どちらとも言えない	不満	合計
回答数	34	12	0	0	46
割合	73.91%	26.09%	—	—	100%

満足度調査回答の割合



取組状況

幅広い世代に渡るお客様の声をいただきながら、お客様から「オンワードで保険に加入して良かった」「安心して企業活動（生活）ができる」と言っていただけること最大の喜びとして、あらゆる角度からのサポートに努めております。

■ とても満足 ■ 満足 ■ どちらとも言えない ■ 不満

4. お客様の声を経営に活かす取組み

満足度調査 NO.2

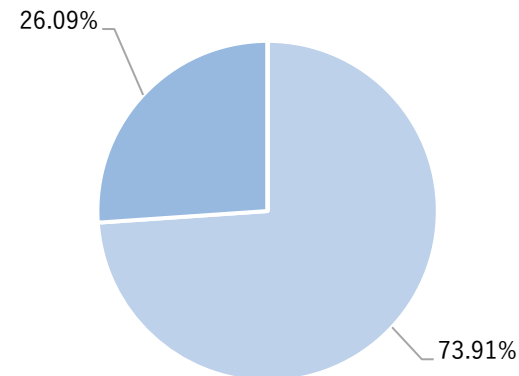
現在ご加入中の保険商品や補償（保障）内容について、総合的にどの程度満足されていますか

評価	とても満足	満足	どちらとも言えない	不満	合計
回答数	34	12	0	0	46
割合	73.91%	26.09%	—	—	100%

取組状況

新規、ご継続のお客様問わず、ベストなソリューションをお客さまと相談しながら見いだしていく、コンサルティングスタイルを基本としております。お客さまには保険専門用語を使うことなく、わかりやすい言葉でご説明し、ご提案プランがお客さまのご要望、不安解消等に合致しているか、疑問点等がないか振返りながら、真のお客さま本位の姿勢に努めております。

満足度調査回答の割合



■ とても満足 ■ 満足 ■ どちらとも言えない ■ 不満

4. お客様の声を経営に活かす取り組み

満足度調査 NO.3

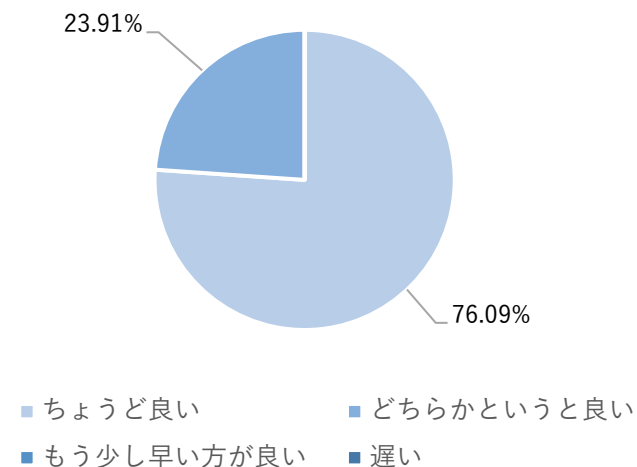
【ご契約継続のお客様のみ】契約更改の案内（満期案内）
到着後の弊社からのご連絡のタイミングはいかがでしたでしょうか

評価	ちょうど良い	どちらかという と良い	もう少し 早い方が良い	遅い	合計
回答数	35	11	0	0	46
割合	76.09%	23.91%	—	—	100%

取組状況

既契約満期60日前よりお客様への案内、発送を開始し、順次お客様へ到着確認のご連絡を差し上げ、更改内容の熟考のお時間の提供に努めております。また、アポイントの進捗状況を進捗管理表及びVOSシステムへの履歴保存、ご案内、手続き漏れの管理に努めております。

満足度調査回答の割合



4. お客様の声を経営に活かす取組み

満足度調査 NO.3

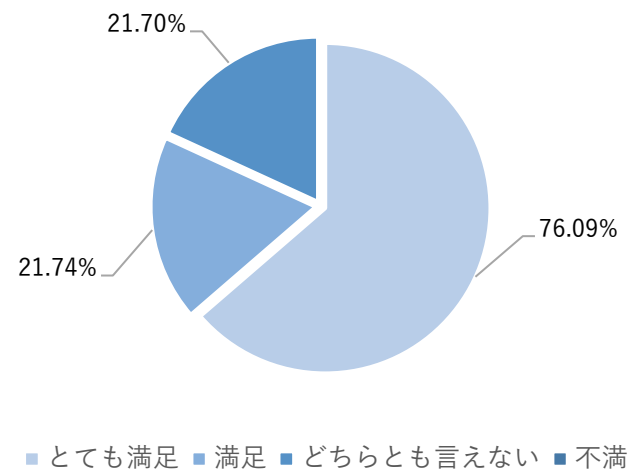
お客さまに役立つ情報の提供について（契約更改時以外）、
どの程度満足されていますか

評価	とても満足	満足	どちらとも言えない	不満	合計
回答数	35	10	1	0	46
割合	76.09%	21.74%	2.17%	—	100%

取組状況

お客さま本位の業務運営にふさわしい知識・提案力・サポート力・モラルに誇りを持ち、「お客さまのためになること」「喜んでいただけること」を常に考え、保険や保険以外を通して、今日の社会情勢、お客さまが抱えるリスクの多様化に対応する役立つ情報の提供に努めております。

満足度調査回答の割合



4. お客様の声を経営に活かす取り組み

お客様の声受付区分	2021年	2020年	前年比
ご意見・要望	12件	33件	36.36%
お褒め	2件	3件	66.67%
不満足 of 表明（苦情）	11件	8件	137.50%
お客様の声受付合計	25件	44件	56.82%

お褒めの言葉

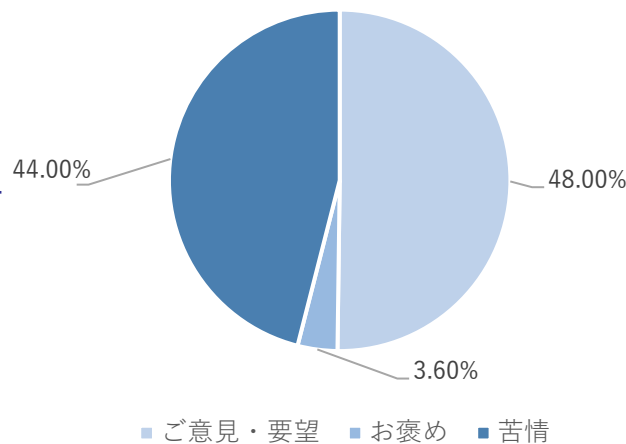
※いただいたお声の一例

- 落雷被害に遭われたお客様が不安な中、オンワードの事故担当者の対応が親切で丁寧だったため、安心しました。有難うございました
- 本日、急な保険契約の申し出をしたにもかかわらず、迅速な対応をして頂き、有難うございました
- 他の代理店さんは1社だけの見積提示で、その保険料が高いか安いのがわかりにくい、複数社見積提示をして頂きわかりやすく有難いです

取組状況

お客様から寄せられたご意見・要望、お褒め、苦情等を「お客様の声」として真摯に受け留め、業務管理部門において集約、分析し、当事者や関係者にフォードバック後、毎月の全体会議で共有し、お客様の満足度向上に繋げる誠実・公正な経営改善の反映に努めております。

お客様の声受付割合

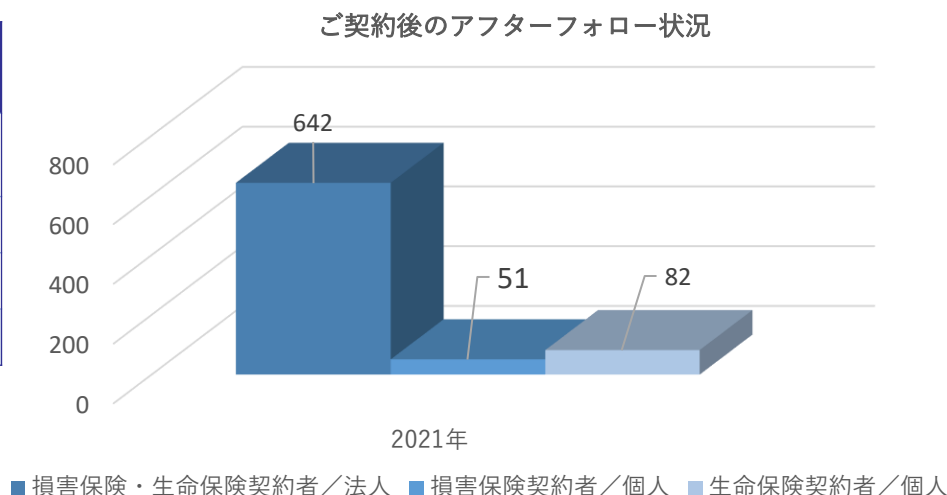


5. ご契約後のアフターフォロー状況

当社ではご加入いただいたお客さまに対して、適宜、変化に応じたフォローアップ活動に努めております。お客さまを取り巻く環境や、毎年現況に変化がないか等の確認を実施しております。継続的なアフターフォローがお客さまとの信頼関係の構築に必要不可欠であり、お客さまからの信頼、ご満足の指標の重要なファクターであると考えております。

アフターフォロー 対応区分	2021年	2020年	前年比
損害保険・ 生命保険契約者／法人	642件	—	—
損害保険契約者／個人	51件	—	—
生命保険契約者／個人	82件	—	—
合計	775件	—	—

※2020年はKPIを算定していなかったため対比しない

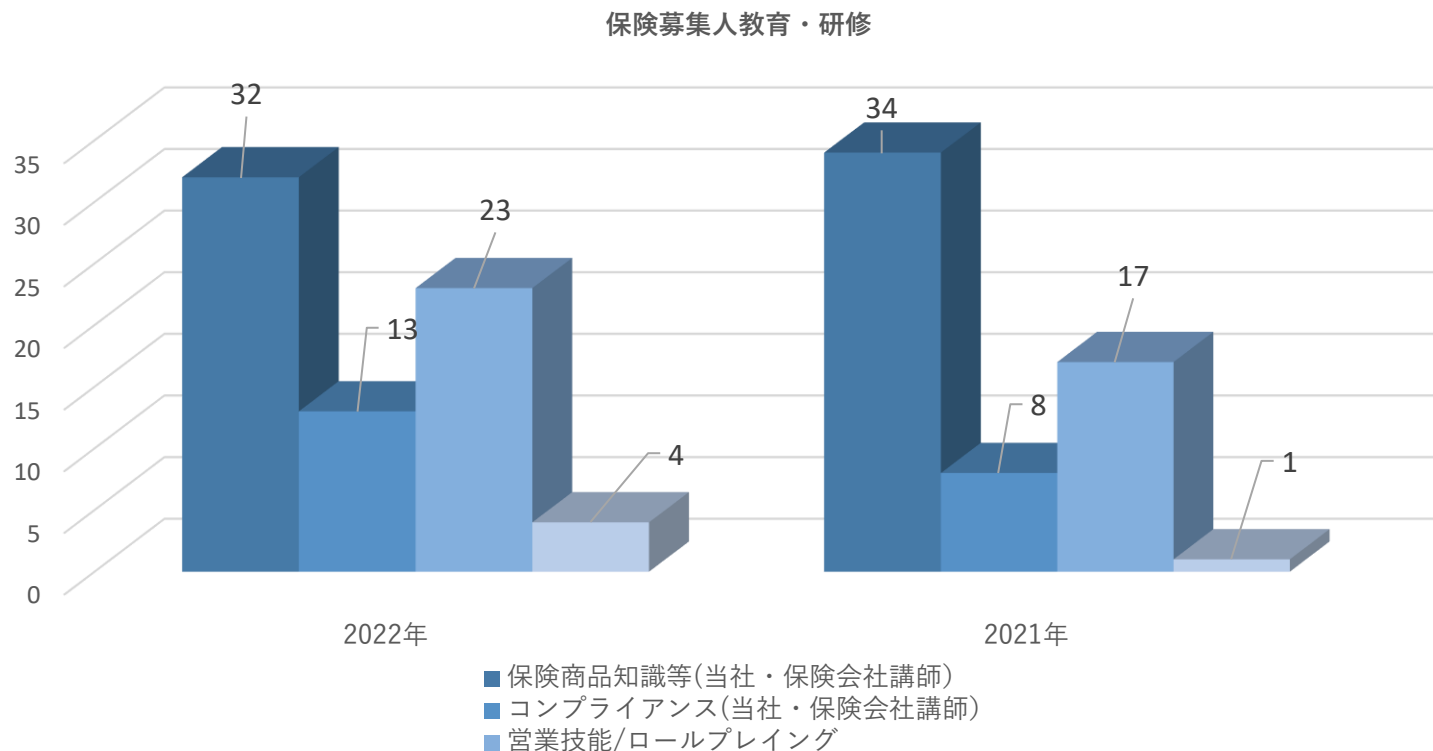


取組状況

原則、対面訪問によるアフターフォローに努めております。また、ご契約後のお客さまの環境の変化、補償（保障）の見直し、保険金・給付金のご請求漏れ等、保全事項として対応履歴として記録し、組織全体で長期的視野の管理に努めております。

6. 保険募集人教育・研修実施状況

当社では金融事業者として職業倫理の定着をはかるため、お客さま本位の業務運営の本質に言及し、「お客さまと向き合い将来を共に考えるパートナー」の実現に向け、月に1回以上の教育・研修を通して人材の育成に努めております。この人材の育成こそが、お客さまに安心を提供し信頼関係を構築できる「人財」になるものと考えております。



6. 保険募集人教育・研修実施状況

教育・研修区分	2021年	2020年	前年比
損害保険・生命保険商品知識等	32回	34回	94.11%
	保険会社25回/社内講師5回/外部講師2回		
法令等遵守・コンプライアンス	13回	8回	162.50%
	保険会社3回/社内講師8回/外部講師2回		
営業技能・ロールプレイング	23回	17回	135.29%
	社内講師23回		
体制整備・お客さま本位の業務運営	4回	1回	400%
	社内講師3回/外部講師1回		
体制整備eラーニング・初級／法令等（独自システム） 2021/8/1～2021/8/31 昇級Webテスト1回	1回	5回	—
体制整備eラーニング・中級／社内規程（独自システム） 2021/9/1～2022/2/28 5か月＋昇級Webテスト1回	6回	—	—
教育・研修実施合計	79回	60回	131.66%

※体制整備eラーニングは、2021年3月1日より利用開始。初級全6回シリーズのうち今年度における初級受講は2021年8月のため1カウントとしている

取組状況

今年度においては通年教育プログラム（保険商品知識、法令等遵守、営業技能、体制整備）のほか、昨年度に引き続き、金融分野のDX化及びSDGsの環境に配慮でき、自身でいつでも振り返り、自己学習できる独自のEラーニングシステム、オンライン教育・研修方式を併用しながら、PDCAサイクルの原理原則の理解の学びに努めました。また、全員が法令及び社内ルールの理解基準を十分に満たし受講完了するなど、お客さま本位の業務運営の定着に向けた教育に努めております。

7. 業務コンプライアンスマニュアル整備状況

当社では保険募集業務及び保全・事務業務を標準化することが、お客さまに良質なサービスの提供と迅速なアフターフォローの実現に繋がると考え、業務コンプライアンスマニュアルに基づく実践と践から見いだす課題の抽出、改善に向けて、定期的なマニュアルの見直し、改訂、社内教育・研修を実施しております。

教育・研修区分	2021年	2020年	前年比
業務コンプライアンスマニュアルの見直し・改訂	2回	1回	200%
業務コンプライアンスマニュアルの周知・教育	2回	2回	100%
業務コンプライアンスマニュアルの整備合計	4回	3回	133.33%

【主な改訂内容】

- 金融取引事業者として相応しい採用計画（採用基準含む）を策定
- 顧客対応履歴と意向把握記録のVOS活用手順を明確化
- 改正個人情報保護法施行による漏えい時の対応を更新
- 改正個人情報保護法施行によるパソコン・タブレット・携帯電話（電子機器類等）の厳格な取扱いルールを策定
- 金融取引事業者として相応しい新入社員の育成プログラムを策定
- 顧客へのアフターフォロー手順を明確化
- 情報提供義務における公的保障制度の説明手順の拡充

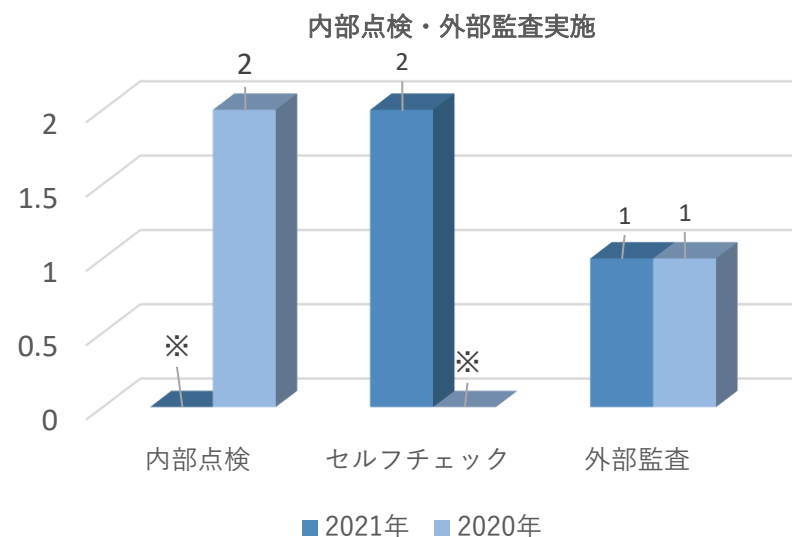
取組状況

保険代理店業界を取り巻く環境の変化、法令等の改正に速やかに対応し、全てのお客さまへ良質なサービスを提供していくため業務の標準化に努めております。また、全社員がいつでもマニュアルを閲覧でき、法令等、社内ルールを再確認のうえ、速やかに対応できる環境整備にも努めております。

8. 内部点検及び金融規制法外部監査実施状況

当社では定期的にコンプライアンス推進体制の維持、継続状況の確認ならびに保険募集人の適切な募集プロセス、情報管理状況等の確認を含めた自主的な内部点検の実施に努めております。また金融規制法対応外部監査機関との顧問契約により、内部管理・監督態勢の有効性、お客さま本位の業務運の定着状況を確認、評価するため、定期的に外部監査を実施しております。外部監査結果は経営会議で評価、分析し、健全かつより良い業務運営の改善に努めております。

内部点検・外部監査実施種別	2021年	2020年	前年比
管理責任者内部点検	0回	2回	—
保険募集人セルフチェック	2回	0回	—
外部監査機関による外部監査	1回	1回	100%
内部点検・外部監査合計	11回	11回	100%



取組状況

自主的な内部点検（セルフチェックを含む）の結果における問題事項（疑義を含む）及び外部監査の結果における指摘・課題事項等については、都度、経営会議で評価、分析し、内部管理、監督態勢の改善に取組み、保険募集人に対しては改善指示、改善報告体制を強化するなど、業務運営の健全性及び実効性を高める体制整備に努めております。

9. 企業価値の向上に資する取組み参画状況

当社では企業価値の向上に資する取組み参画が、安定経営とお客さまから継続的にお願いいただける企業として信頼関係に繋がり、ひいてはお客さまに満足していただける良質な情報提供とサービスの価値の向上に繋がるものと考えております。そのため以下のプロジェクト等に参画、認定、登録等企業として取り組んでおります。

●経済産業省

【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ました。

[中小企業庁：事業継続力強化計画 \(meti.go.jp\)](https://www.meti.go.jp)



●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ました。

[健康経営優良法人認定制度 \(METI/経済産業省\)](#)



9. 企業価値の向上に資する取組み参画状況

●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より登録認定を受けました。

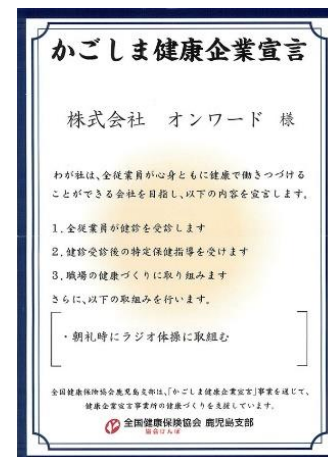
[持続可能な開発目標（SDGs）](#) | [鹿児島市 \(kagoshima.lg.jp\)](#)



●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。

[はじめよう！かごしま健康企業宣言！](#) | [都道府県支部](#) | [全国健康保険協会 \(kyoukaikenpo.or.jp\)](#)



【お客さま本位の業務運営方針の取組状況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
業務管理部長 西谷孝宏
所在地 鹿児島県鹿児島市天保山町7-12
電話番号 099-812-5080

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（１）

※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サイトでご確認いただけます。

[顧客本位の業務運営に関する情報：金融庁 \(fsa.go.jp\)](https://fsa.go.jp)

顧客本位の業務運営に関する原則		株式会社オンワードの方針による主な該当箇所
【原則２】顧客の最善の利益の追求		
原則２	金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	【方針1-1】お客さま満足の追求を図る行動指針の策定 【方針1-2】お客さま本位の企業文化を醸成 【方針2-1】お客さまに安心・満足をし続けていただくための最善の保険サービスの提供 【方針6-1】継続的な教育体制の整備 【方針6-2】実効性ある点検体制の整備と外部評価制度の導入
(注)	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	【方針2-2】お客さまの声を業務運営や経営改善に活かしていく体制 【方針6-1】継続的な教育体制の整備 【方針6-2】実効性ある点検体制の整備と外部評価制度の導入

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（２）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針による主な該当箇所
【原則３】利益相反の適切な管理	
原則３ 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	【方針3-1】適切な利益相反管理 【方針3-2】定期的かつ適正な推奨保険会社の見直し
(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)	【方針3-1】適切な利益相反管理 (※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いません。 (※2) 当社における組織形態上、同一主体また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いません。
【原則４】手数料等の明確化	
原則４ 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。 (※3)	(※3) 当社の取扱商品の特性上ならびに手数料等の開示義務がないため、本原則は採択していません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（3）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針による主な該当箇所
【原則5】重要な情報のわかりやすい提供	
原則5 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	【方針4-1】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針4-2】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針4-3】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築
（注1） 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 - 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 - 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 - 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む） - 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	【方針3-1】適切な利益相反管理 【方針3-2】定期的かつ適正な推奨保険会社の見直し 【方針4-2】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針4-3】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（４）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針による主な該当箇所
【原則５】重要な情報のわかりやすい提供	
（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）。（※４）	（※４） 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、非該当となります。
（注３） 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	【方針４-１】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針４-２】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針４-３】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（５）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針による主な該当箇所
【原則５】重要な情報のわかりやすい提供	
（注４） 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである	【方針4-1】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針4-2】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針4-3】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築
（注５） 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	【方針4-1】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針4-2】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針4-3】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（6）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針による主な該当箇所
【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供	
原則6 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	【方針3-1】適切な利益相反管理 【方針4-1】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針4-3】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築
（注1） 金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 - 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと - 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと - 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	【方針4-1】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針4-2】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針5-1】均質化された保険サービスの提供とアフターフォローサービスの標準化 【方針5-2】定期的な保険契約内容のご確認と情報の提供

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（7）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針による主な該当箇所
【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供	
（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。 （※5）	（※5） 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、非該当となります。
（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。 （※6）	（※6） 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いません。
（注4） 金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	【方針4-2】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針5-2】定期的な保険契約内容のご確認と情報の提供
（注5） 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	【方針4-1】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針6-1】継続的な教育体制の整備

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（８）

顧客本位の業務運営に関する原則		株式会社オンワードの方針による主な該当箇所
【原則７】従業員に対する適切な動機づけの枠組み		
原則 7	金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	【方針1-1】 お客さま満足の追求を図る行動指針の策定 【方針6-1】 継続的な教育体制の整備 【方針6-2】 実効性ある点検体制の整備と外部評価制度の導入
(注)	金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	【方針6-1】 継続的な教育体制の整備 【方針6-2】 実効性ある点検体制の整備と外部評価制度の導入

【ご留意】

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。

※当社は保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品・サービスについて、当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨をしておりません。

※当社の取扱商品の特性上ならびに販売手数料等の開示義務がある保険代理店ではございません。

上記の理由から、当該事項に係る原則４、原則５（注２）、原則６（注２）、（注３）については、本方針の対象としておりません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（９）

			取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	原則2	顧客の最善の利益の追求	◎	◎				◎
		(注)		◎				◎
	原則3	利益相反の適切な管理			◎			
		(注)			◎			
	原則4	手数料の明確化※						
	原則5	重要な事項のわかりやすい提供				◎		
		(注1)			◎	◎		
		(注2) ※						
		(注3)				◎		
		(注4)				◎		
		(注5)				◎		
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供			◎	◎		
		(注1)				◎	◎	
		(注2) ※						
		(注3) ※						
		(注4)				◎	◎	
		(注5)				◎		◎
	原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	◎					◎
		(注)						◎

「※」に該当する箇所は本方針の対象としておりません

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（10）

2021年度　アクションプラン、成果指標・KPI	取組対応方針												
	1-1	1-2	2-1	2-2	3-1	3-2	4-1	4-2	4-3	5-1	5-2	6-1	6-2
〔Action Plan 1〕 株式会社オンワードの目指す姿	●	●	●									●	
〔Action Plan 2〕 選ばれる保険代理店を目指し続けるためのミッションと取組方針	●	●	●		●	●	●	●		●		●	●
〔Action Plan 3〕 FOR YOUR PARTNERとして在り続ける企業のアクションフローと企業醸成	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
〔Action Plan 4〕 アフターフォロー・モニタリング	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●		●
1．新規契約／年度末保有契約状況<損害保険・生命保険>			●	●	●		●	●	●	●	●	●	
2．損害保険更改率<法人・個人契約合算>			●	●	●		●		●	●	●	●	
3．生命保険継続率<法人・個人契約合算>			●	●	●		●	●	●	●	●	●	
4．お客様の声を経営に活かす取組み	●	●	●	●		●				●	●		●
5．ご契約後のアフターフォロー状況	●	●	●	●						●	●		
6．保険募集人教育・研修実施状況	●	●	●		●		●	●		●	●	●	
7．業務コンプライアンスマニュアル整備状況	●	●	●		●		●	●	●	●		●	
8．内部点検及び金融規制法外部監査実施状況		●	●	●	●	●	●	●	●			●	●
9．企業価値の向上に資する取組み参画状況	●	●	●									●	