

# 永続的に最高のあんしんを提供し続ける会社宣言

「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1月1日～2022年12月31日)実績報告

---



2023年3月1日

株式会社ビジサポ

京都府京都市伏見区両替町10丁目230-3-1F

## はじめに

## お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況

株式会社ビジサポ(京都市伏見区 代表取締役 橋爪宏明、以下(「当社」))は、2022年度(2022年1月1日～2022年12月31日)における「お客さま本位の業務運営方針(永続的に最高のあんしんを提供し続ける会社宣言)」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>

1

[はじめに] --- P.2

お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況

2

[取組状況 1] ---P.3

お客さま本位業務運営方針の策定・公表

3

[取組状況 2] ---P.4

お客さまの最善の利益の追求

4

[取組状況 3] ---P.12

利益相反の適切な管理

5

[取組状況 4] ---P.13

お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

6

[取組状況 5] ---P.14

お客さまにふさわしいサービスの提供

7

[取組状況 6] ---P.18

お客さま本位のガバナンス態勢と人財教育

8

[取組状況 7] ---P.21

お客さま本位を実現する職場環境づくり

## 【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の推進の啓発及び浸透を図るため、「お客さま本位の業務運営方針(永続的に最高のあんしんを提供し続ける会社宣言)」を制定し、これらの業務運営方針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。

#### 【主な取組み・検証体制】

- (1) 「お客さま本位の業務運営方針(永続的に最高のあんしんを提供し続ける会社宣言)」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・研修の実施
- (2) 当社のウェブサイト(<https://bizs.jp>)を通じて、「お客さま本位の業務運営方針(永続的に最高のあんしんを提供し続ける会社宣言)」及び取組方針に基づく取組状況報告の定期的な更新・公表(※年1回の更新・公表を原則としています。)
- (3) 「お客さま本位の業務運営方針(永続的に最高のあんしんを提供し続ける会社宣言)」の改訂、及び取組状況の評価・検証に係る成果指標(KPI)を変更等する際には、経営会議により、改訂案、変更案を十分に協議、検討、決定する運営体制

## 【取組状況 2】

## お客様の最善の利益の追求

当社では、永続的にお客様の「最高のあんしん」を守り続けることのできる金融コンサルティングを通して、お客様の最善の利益を追求する保険商品のご提案に努めています。これらの結果として契約数の増加やお客様の満足度は、当社の理念に共感をいただき、信頼のもとご加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

### 【主な取組み・検証体制】

- (1)お客様の最善の利益に資する行動を理解・意識する従業員教育・研修の実施
- (2)お客様の声(ご意見・要望・お褒め・苦情等)を毎月の全体会議等で報告、さらに苦情等については従業員全員で再発防止策の検討、及びこれらの改善結果の共有
- (3)お客様の声の区分・定義の見直しを実施  
※お客さまからの些細なお声でも業務改善に役立てるため、これまで「ご意見・要望」として取扱っていたお声を「苦情等」のお声として取扱い、変更
- (4)お客さまからの重要なご指摘事項を経営会議等で報告・共有、及びこれらを経営課題事項として改善
- (5)ご加入後の「お客さまあんしん・満足度」を可視化するため、アンケート調査を実施、これらの結果を経営会議等で報告・共有

## 【取組状況 2】

## お客様の最善の利益の追求

## お客様の声の状況

成果指標・KPI

お客様の声区分	2022年	2021年	前年比
ご意見・要望	6件	1件	600%
お褒め	1件	1件	100%
不満足 of 表明(苦情)	16件	25件	64.00%
お客様の声の合計	23件	25件	92.00%

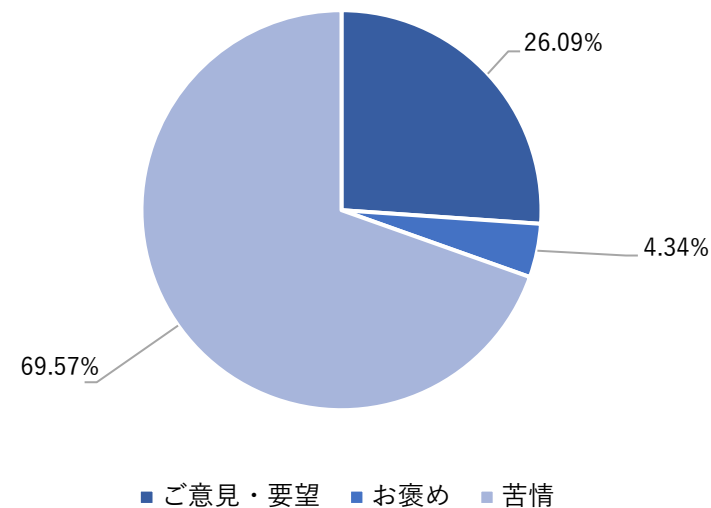
## 【お客様からいただいたお声の一例】

## &lt;お褒め&gt;

- ・この度は、担当者の方から非常に丁寧な対応をいただき、有難うございました。

## &lt;苦情&gt;

- ・前年の比べて、保険料が高くなった原因を、もっとわかりやすく丁寧に説明してほしい。
- ・前担当者から新担当者への引き継ぎは、しっかり問題なくしてほしい

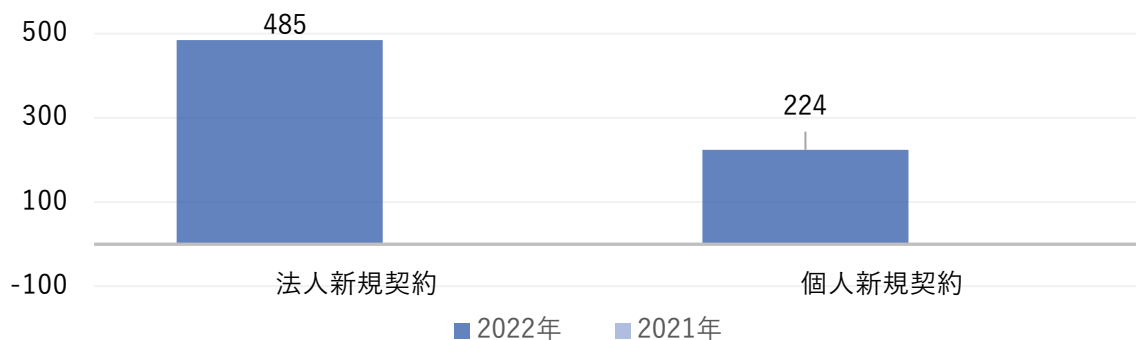


## 【取組状況 2】

## お客様の最善の利益の追求

### 損害保険の新規契約状況 [販売上位3社]

成果指標・KPI

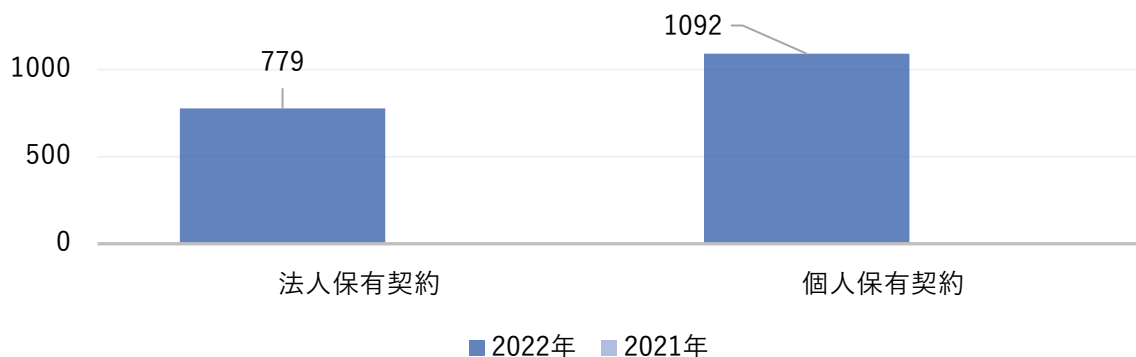


事業年度	法人	個人
2022年	485件	224件
2021年	-	-
前年比	※	※

- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保険加入日ベースで算出
- 2022年度期間によるKPI数値
- 販売上位3社(KPI)は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

成果指標・KPI

### 損害保険の保有契約状況 [販売上位3社]



事業年度	法人	個人
2022年	779件	1.092件
2021年	-	-
前年比	※	※

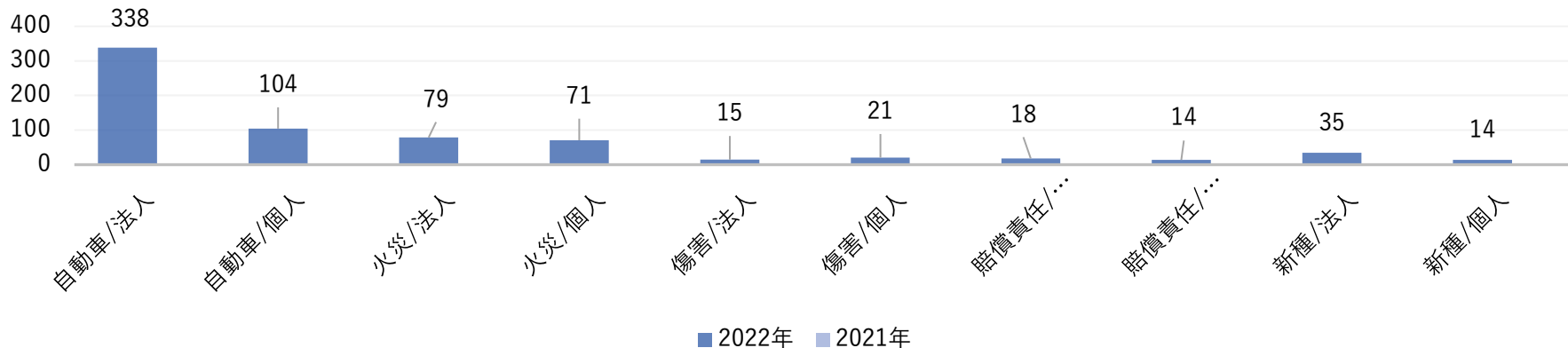
- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約数が含まれる
- 2022年度末時点によるKPI数値
- 販売上位3社(KPI)は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

【取組状況 2】

お客様の最善の利益の追求

損害保険の種目別新規契約状況 [販売上位3社]

成果指標・KPI



損害保険の種目別保有契約状況 [販売上位3社]

成果指標・KPI



**【取組状況 2】**
**お客様の最善の利益の追求**
**損害保険の種目別契約状況(新規契約・保有契約) [販売上位3社]**

成果指標・KPI

新規契約 保険種目	2022年	2021年	前年比
自動車保険/法人	338件	-	※
自動車保険/個人	104件	-	※
火災保険/法人	79件	-	※
火災保険/個人	71件	-	※
傷害保険/法人	15件	-	※
傷害保険/個人	21件	-	※
賠償責任保険/法人	18件	-	※
賠償責任保険/個人	14件	-	※
新種保険/法人	35件	-	※
新種保険/個人	14件	-	※

- 新規契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保険加入日ベースで算出
- 新種保険には「超シリーズ」が含まれる
- 2022年度期間によるKPI数値
- 「販売上位3社(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比「※」表示

保有契約 保険種目	2022年	2021年	前年比
自動車保険/法人	344件	-	※
自動車保険/個人	364件	-	※
火災保険/法人	207件	-	※
火災保険/個人	568件	-	※
傷害保険/法人	25件	-	※
傷害保険/個人	62件	-	※
賠償責任保険/法人	69件	-	※
賠償責任保険/個人	30件	-	※
新種保険/法人	134件	-	※
新種保険/個人	68件	-	※

- 保有契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約数が含まれる
- 新種保険には「超シリーズ」が含まれる
- 2022年度末時点によるKPI数値
- 「販売上位3社(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比「※」表示

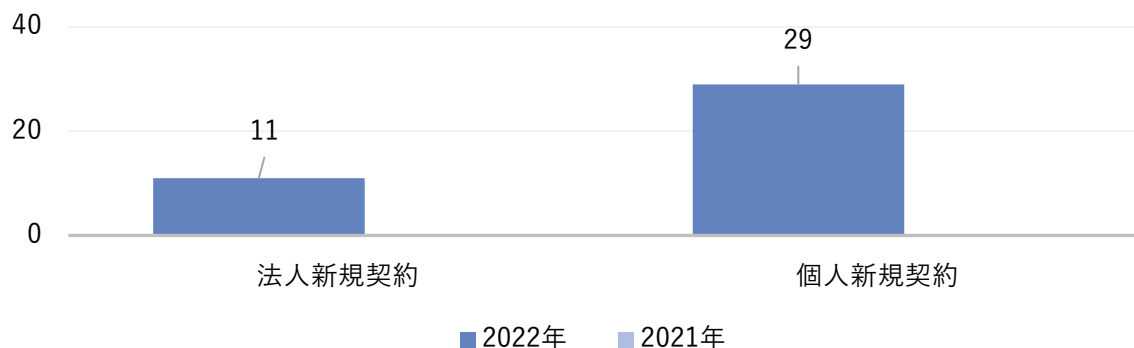


## 【取組状況 2】

## お客様の最善の利益の追求

### 生命保険の新規契約状況 [販売上位3社]

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2022年	11件	29件
2021年	-	-
前年比	※	※

■個人契約区分には個人事業主が含まれる

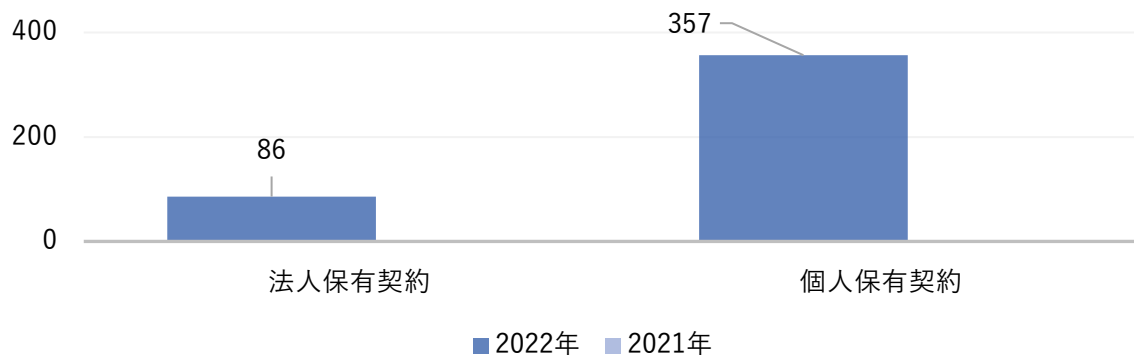
■加入日ベースで算出

■2022年度期間によるKPI数値

「販売上位3社(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

成果指標・KPI

### 生命保険の保有契約状況 [販売上位3社]



事業年度	法人	個人
2022年	86件	357件
2021年	-	-
前年比	※	※

■個人契約区分には個人事業主が含まれる

■保有契約数には新規契約数が含まれる

■2022年度末時点によるKPI数値

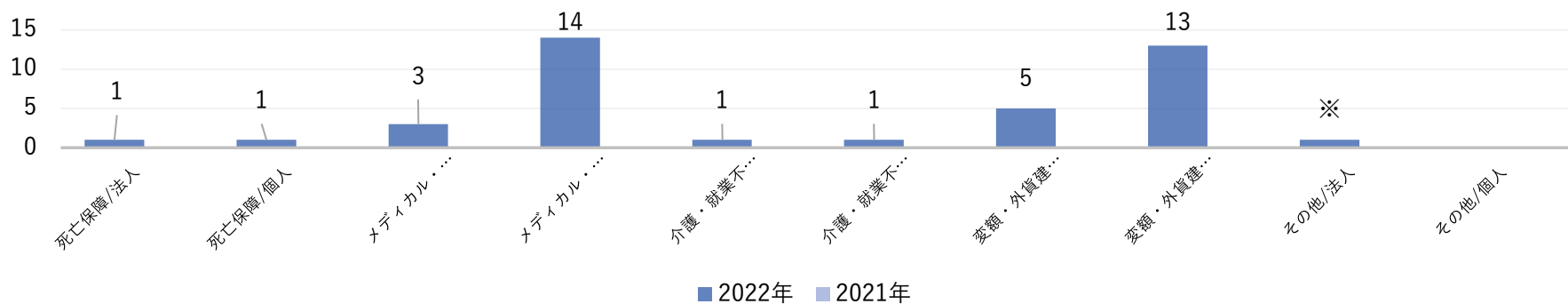
「販売上位3社(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

【取組状況 2】

お客様の最善の利益の追求

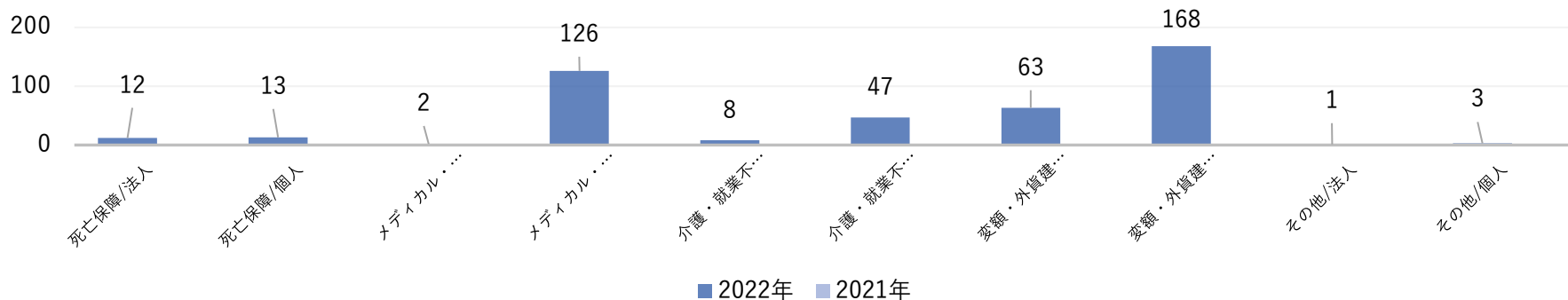
生命保険の種目別新規契約状況 [販売上位3社]

成果指標・KPI



生命保険の種目別保有契約状況 [販売上位3社]

成果指標・KPI



**【取組状況 2】**
**お客様の最善の利益の追求**
**生命保険の種目別契約状況(新規契約・保有契約) [販売上位3社]**

成果指標・KPI

新規契約 保険種目	2022年	2021年	前年比
死亡保障/法人	1件	-	※
死亡保障/個人	1件	-	※
メディカル・疾病/法人	3件	-	※
メディカル・疾病/個人	14件	-	※
介護・就業不能/法人	1件	-	※
介護・就業不能/個人	1件	-	※
変額・外貨建て/法人	5件	-	※
変額・外貨建て/個人	13件	-	※
その他/法人	1件	-	※
その他/個人	0件	-	※

■新規契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる

■加入日ベースで算出

■2022年度期間によるKPI数値

「販売上位3社(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

保有契約 保険種目	2022年	2021年	前年比
死亡保障/法人	12件	-	※
死亡保障/個人	13件	-	※
メディカル・疾病/法人	2件	-	※
メディカル・疾病/個人	126件	-	※
介護・就業不能/法人	8件	-	※
介護・就業不能/個人	47件	-	※
変額・外貨建て/法人	63件	-	※
変額・外貨建て/個人	168件	-	※
その他/法人	1件	-	※
その他/個人	3件	-	※

■保有契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる

■保有契約数には新規契約数が含まれる

■2022年度末時点によるKPI数値

「販売上位3社(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

### 【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、法令諸規則のみならず社会通念や良識に照らし合わせ、高い倫理観に基づく強い自己規律を持って業務に取り組み、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。

#### 【主な取組み・検証体制】

- (1) 最新の法令等に適合する当社独自の内部規程等(「法令等遵守規程」「保険募集管理規程」「比較推奨販売規程」「業務・コンプライアンスマニュアル」への改定、整備、及びこれらの周知徹底
- (2) 適正な意向把握義務の遂行を目的とする実践型(ロールプレイング等)の従業員教育・研修の実施
- (3) 「顧客情報管理システム」に記録化された「対応履歴」により、適切な意向把握や比較推奨販売が実施されているか、お客さまの利益を不当に害する取引が行われていないか、管理責任者による点検、検証の実施

また管理責任者によって常時対象取引の有無を確認をしていますが、2022年1月1日～2022年12月31日期间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、お客さまへ保険商品をご提案する際には、当社所定の「意向把握シート」を用いて、お客さまの状況やご意向をしっかりと把握したうえで、お客さまが保険商品内容について正確な判断を行うのに重要な情報の提供に努めています。特に特定保険商品(外貨建て保険・変額保険)をご案内する際には、お客さまのお取引の経験や金融商品に関する知識、ご加入の目的、お客さまの年齢、資産状況等を把握してうえで、お客さま一人ひとりに合わせてわかりやすい説明に努めています。

#### 【主な取組み・検証体制】

- (1) 特定の保険商品をご案内の際には、「推奨販売方針」及び「コンサルティングマップ」等を用いて、推奨・選定理由の説明の徹底
- (2) お客さまの補償の重複や補償(保障)漏れを防ぐ「保険の見える化」を目的とする従業員の教育・研修の実施
- (3) 特定保険商品(外貨建て保険・変額保険)をご案内するお客さまに対して、リスク・リターンの関係性や基本的構造をはじめ、お客さまが負担すべき手数料などの費用が生じる場合には、当該手数料に関する情報提供及び適合性確認の実施
- (4) 「顧客情報管理システム」に記録化された「対応履歴」により、適切な意向把握・情報提供が実施されているか、また特定保険商品を販売したお客さまには、これらのほか、適切な適合性確認や誤解のない情報提供、リスク・リターンの説明まで実施されているか、管理責任者による点検、検証の実施

## 【取組状況 5】

## お客さまにふさわしいサービスの提供

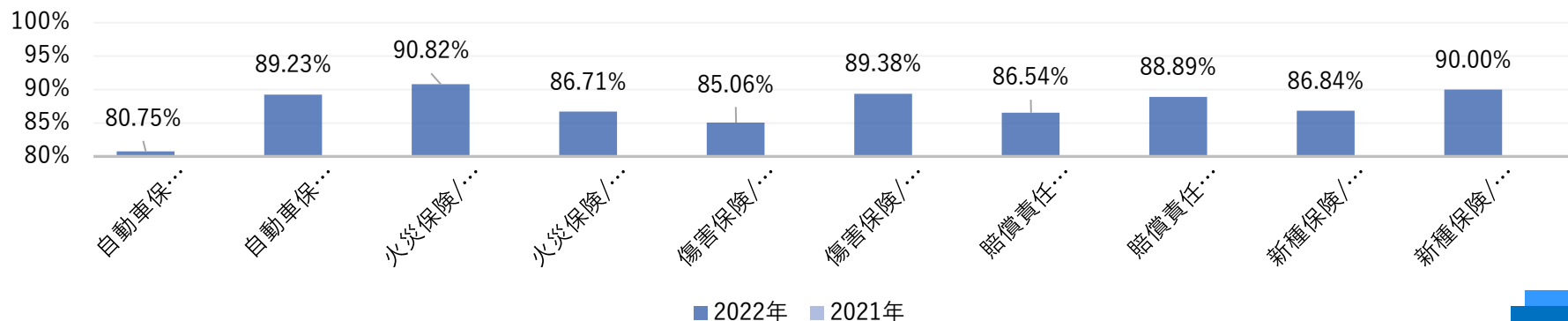
当社では、永続的にお客さまの「最高のあんしん」を守り続けていくために、お客さまひとり一人にふさわしい保険商品・サービスの提供に努めています。またご加入後においても適切なアフター・フォローに取り組んでいます。これらの結果として損害保険の更改率、生命保険の継続率の高い数値は、お客さまに最適な保険商品・サービスの提供、並びに適切なアフター・フォローにご満足をいただき、信頼のもとご加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

### 【主な取組み・検証体制】

- (1)「専門性知識と知恵を最大限に活かす独自のコンサルティング手法(生命保険・損害保険一括見直し術)」のスキル強化を目的とする従業員教育・研修の実施
- (2)お客さまへの「有益な情報提供の均一化(標準化)」を目的とする従業員教育・研修の実施
- (3)お客さまの契約管理及び保全対応の徹底

## 損害保険の更改契約状況 [販売上位3社]

成果指標・KPI



**【取組状況 5】**

## お客さまにふさわしいサービスの提供

**損害保険の更改契約状況 [販売上位3社]**

成果指標・KPI

区分	保険種目	2022年	2022年更改率算定基礎	2021年	前年比
法人	自動車保険	80.75%	満期数：265件/更改数：214件	-	※
	火災保険	90.82%	満期数：98件/更改数：89件	-	※
	傷害保険	85.06%	満期数：87件/更改数：74件	-	※
	賠償責任保険	86.54%	満期数：104件/更改数：90件	-	※
	新種保険	86.84%	満期数：152件/更改数：132件	-	※
	平均更改率	84.84%	満期数：706件/更改数：599件	-	※

- 満期数とは当該契約が満期を迎えた数をいう
- 更改手続数とは満期数に対して更改手続を行った数をいう
- 平均更改率は保険種目合計の満期数に対する更改手続数で算出
- 2022年度期間によるKPI数値
- 「販売上位3社(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

区分	保険種目	2022年	2022年更改率算定基礎	2021年	前年比
個人	自動車保険	89.23%	満期数：260件/更改数：232件	-	※
	火災保険	86.71%	満期数：143件/更改数：124件	-	※
	傷害保険	89.38%	満期数：113件/更改数：101件	-	※
	賠償責任保険	88.89%	満期数：45件/更改数：40件	-	※
	新種保険	90.00%	満期数：60件/更改数：54件	-	※
	平均更改率	88.73%	満期数：621件/更改数：551件	-	※

## 【取組状況 5】

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 生命保険の継続契約状況 [販売上位3社]

成果指標・KPI

保険会社(販売上位3社)	2022年	2021年	前年比
ソニー生命保険株式会社	継続率24か月 100%	継続率24か月 100%	100%
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	継続率24か月 97.50%	継続率24か月 99.60%	97.89%
アクサ生命保険株式会社	MOF継続率25か月 83.80%	MOF継続率25か月 73.40%	114.16%

■継続率の基準は各保険会社で定めるところによる

■販売会社上位3社の表示は順不同によるもの

■ソニー生命保険株式会社、東京海上日動あんしん生命保険株式会社の「継続率24か月」は、2020年1月1日～2022年12月31日成立日の契約を100として、2023年1月1日時点で契約が継続されている割合を表示

■アクサ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)の払い込みがされた契約の割合を表示



## 【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、お客さまに加入後においても「最高のあんしん」をお届けしなければならない責務として、お客さまに寄り添った事故対応サービスの提供は必要不可欠と考えています。そのため、社内に事故専任担当者を配置しているとともに、迅速な事故解決と保険金のお支払まで、当該保険会社と連携しながら、お客さまの不安の軽減に努めています。これらの結果として保険金事故・付帯サービスの対応数は、日頃から信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

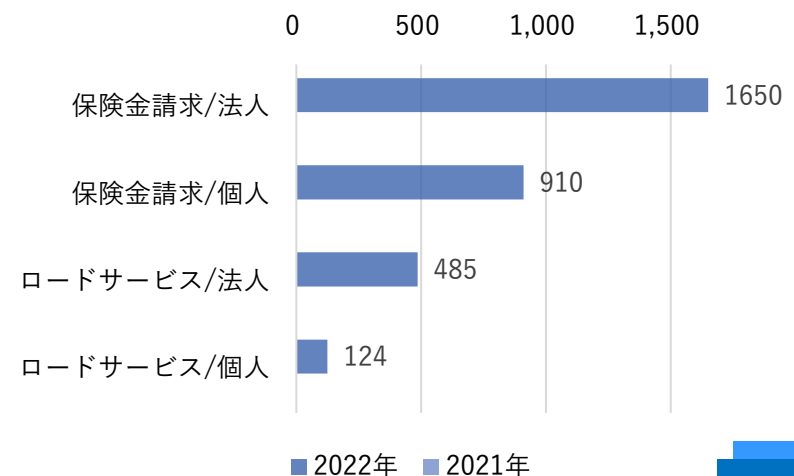
### 【主な取組み・検証体制】

(1)事故専任担当者が事故対応・事故内容・保険金請求等のすべてを記録化し、対応の進捗状況を社内全体で共有・確認する取組み

## 損害保険事故・保険金請求対応サービス状況

成果指標・KPI

対応サービス	2022年	2021年	前年比
保険金請求対応/法人	1,650件	-	※
保険金請求対応/個人	910件	-	※
合計	2,560件	-	※
ロードサービス対応/法人	485件	-	※
ロードサービス対応/個人	124件	-	※
合計	609件	-	※



■事故・サービス受付日ベースで算出

■2022年度期間によるKPI数値

■「損害保険事故・保険金請求対応(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

## 【取組状況 6】

### お客さま本位のガバナンス態勢と人財教育

当社では、永続的にお客さまの「最高の安心」を守り続けていくためには、金融事業者として職業倫理の定着とガバナンス態勢は必要不可欠と考え、すべての従業員の意識の醸成を図る従業員教育の継続に努めています。これらの結果として従業員教育の徹底が、より一層お客さまの身近な存在(担当者)へと成長し、理念を真に共有できる「人財」となる育成の機会となるほか、お客さま本位の業務運営の啓発と定着に向けた改善の機会を示す指標のひとつと考えています。

#### 【主な取組み・検証体制】

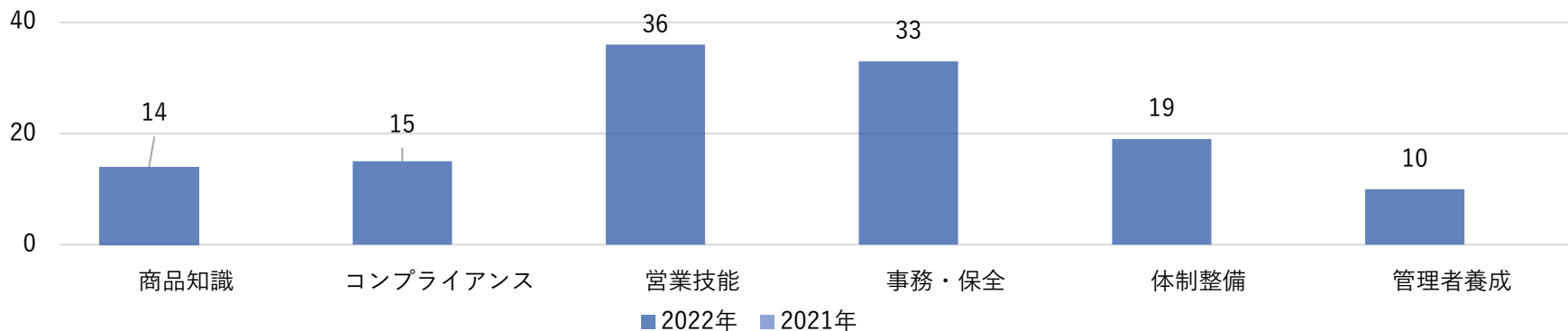
- (1)経営会議を毎月開催、会社の課題改善事項とこれらに係る解決策の共有
- (2)常に進化する保険商品等を正確にご案内できることを目的とする従業員教育・研修の実施
- (3)ガバナンス態勢に欠かせない体制整備の高度化、及びお客さま本位の意識の醸成を目的とする従業員教育・研修の実施
- (4)ガバナンス態勢強化と目的とする管理者養成教育・研修の実施
- (5)管理責任者による内部点検を定期的の実施
- (6)外部専門家等との顧問契約におけるコンプライアンス態勢の維持・向上への取組み(※相談、指導等の体制の確保)

## 【取組状況 6】

## お客さま本位のガバナンス態勢と人財教育

### 従業員教育・研修実施状況

成果指標・KPI



一教育・研修区分	2022年				2021年	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	1回	13回	-	14回	-	※
法令等遵守・コンプライアンス	-	15回	-	15回	-	※
営業技能・ロールプレイング	-	36回	-	36回	-	※
事務・保全関連	-	33回	-	33回	-	※
体制整備・お客さま本位関連	2回	17回	-	19回	-	※
管理者養成	-	4回	6回	10回	-	※
教育・研修実施合計	3回	118回	6回	127回	-	※

■2022年度期間によるKPI数値

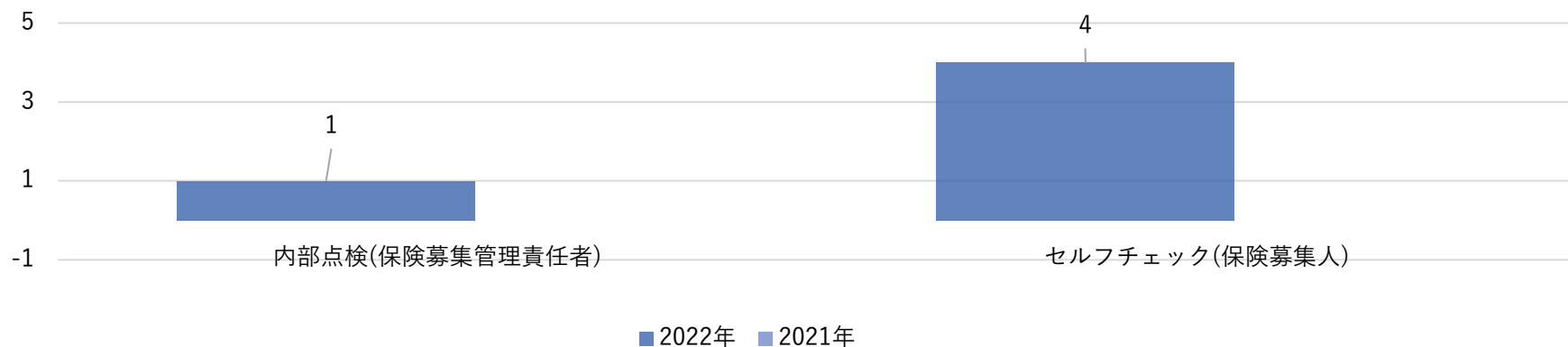
■「講師区分毎研修(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

## 【取組状況 6】

## お客様本位のガバナンス態勢と人財教育

## 内部点検状況

成果指標・KPI



内部点検・外部監査種別	2022年	2021年	前年比
内部点検(保険募集管理責任者)	1回	-	※
セルフチェック(保険募集人)	4回	-	※
内部点検等合計	5回	-	※

■2022年度期間によるKPI数値

■「内部点検(KPI)」 「セルフチェック(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比「※」表示

## 【取組状況 7】

### お客さま本位を実現する職場環境づくり

当社では、職場環境の整備と従業員のワークライフバランスの実現と、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選ば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います。

そのため以下のプロジェクト等に参画、認定、登録企業として取り組んでいます。

#### 【主な取組み】

- (1)協会けんぽ京都支部「京(きょう)から取り組む健康事業所宣言」登録企業
- (2)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」★一つ星宣言企業
- (3)「損害保険ジャパンプレミアム」ISO9001グループ認証取得企業
- (4)顧客情報を「顧客情報システム」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化(Digital Transformation)推進の取組み
- (5)自社の強みをより一層発揮する「土業ワンストップサービス」の実現
- (6)業務品質と営業成績創出を両輪する人事評価制度の導入、取組み(販売実績に連動しない固定給を採用)

## 【取組状況 7】

## お客さま本位を実現する職場環境づくり

## 企業価値の向上に資する取組み・参画等状況

成果指標・KPI

## ●協会けんぽ京都支部

## 【京(きょう)から取り組む健康事業所宣言】

従業員の健康づくりの一環として、協会けんぽ京都支部が推進している「京(きょう)から取り組む健康事業所宣言」に登録しています。

<https://www.kyoukaikenpo.or.jp/shibu/kyoto/cat070/iigyosyosengen/>



## ●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】

<★一つ星宣言>

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/>



セキュリティ対策自己宣言

## 【取組状況 7】

## お客さま本位を実現する職場環境づくり

### 企業価値の向上に資する取組み・参画等状況

成果指標・KPI

#### ● 国際標準化機構(ISO)

【「損害保険ジャンプレミアム」ISO9001(品質マネジメントシステム)グループ認証取得制度】

PDCAサイクルを軸として「顧客満足」と「継続的改善」を最重要視し、経営における組織力向上、顧客満足度向上に資する企業として認証を取得しています。



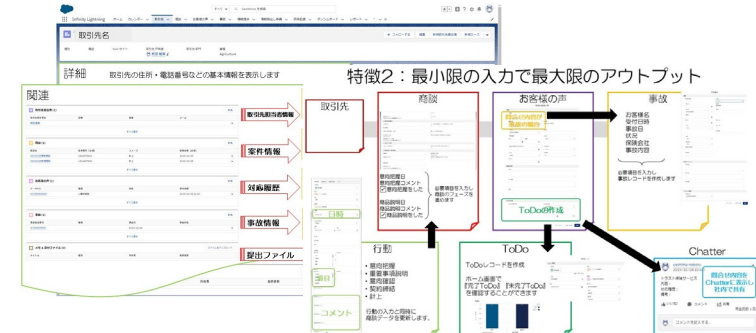
対象業務：損害保険代理店業務・生命保険代理店業務

#### ● 顧客情報管理システム

【最先端の保険代理店システム「Infinity」導入】

顧客情報を1頁で活用、取引先基本情報、担当者情報、案件情報、問い合わせ対応履歴、活動履歴の可視化のほか、PDCAサイクルの実行・管理により顧客の利便性向上に役立っています。

特徴1：顧客を中心に全ての情報を1ページで活用



## 【取組状況 7】

## お客さま本位を実現する職場環境づくり

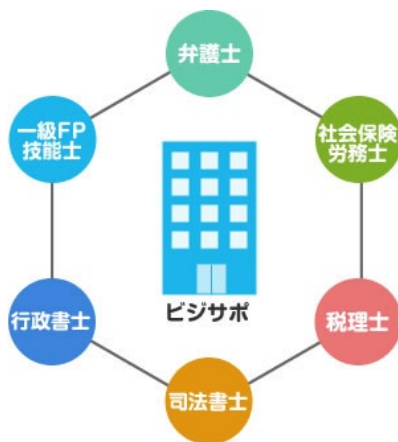
## 企業価値の向上に資する取組み・参画等状況

成果指標・KPI

## ● 独自サービス

## 【士業ワンストップサービス】

弁護士・司法書士・税理士・社会保険労務士・行政書士・一級FP技能士等のプロフェッショナルとの連携により、保険分野に限らず、幅広いご相談対応サービスを提供しています。



## 【お客さま本位の業務運営の取組方針・取組状況の照会先】

保険代理店 株式会社ビジサポ

担当部署 業務部

所在地 京都市京都市伏見区両替町10丁目230-3-1F

電話番号 075-644-6646

E-mail : info@bizs.jp