「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取組状況について

株式会社エキスパート
株式会社エキスパート・ライフ

2025年　実績報告

2026年5月

株式会社エキスパート

株式会社エキスパート・ライフ

目次

- はじめに ・・・3
- 【方針1】 お客様に相応しい提案とサービスの提供の取組 ・・・4
- 【方針2】 お客様の声を行動に活かす取組 ・・・5
- 【方針3】 リスクコンサルティングでお客様をサポートする取組 ・・・6,7
- 【方針4】 お客様本位の商談スキームの確立と利益相反についての取組 ・・・8
- 【方針5】 お客様の期待を超越する行動への取組 ・・・9
- 最後に（情報共有と体制整備について） ・・・10

はじめに

本資料では、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI（効果指標）の2025年度（2025年1月～2025年12月）の取組結果についてまとめました。

お客様本位の業務運営に係る方針

【方針1】
お客様に相応しい提案とサービスの提供の取組

【方針2】
お客様の声を行動に活かす取組

【方針3】
リスクコンサルティングでお客様をサポートする取組

【方針4】
お客様本位の商談スキームの確立と利益相反についての取組

【方針5】
お客様の期待を超越する行動への取組

2025年度取組結果

KPI（効果指標）

①お客様の声（苦情）
2025年度　2件

②損害保険
・早期更改率（始期前月15日前）
2025年度　85.3%
・満期継続率
2025年度　95.6%

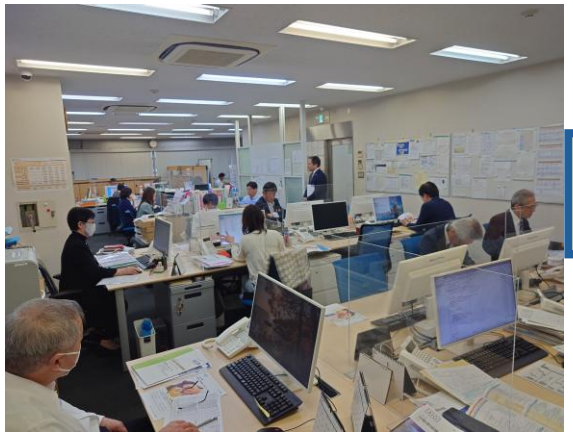
③生命保険
・継続率　**92.9%**
（24ヶ月以上継続率）

詳細はP5、P9　に掲載致します。

方針1：お客様に相応しい提案とサービスの提供の取組

教育研修について

●年間24回の営業会議席上　のべ59回の勉強会を実施（昨年度のべ58回）
最新の情報をお客様に提供すべく研鑽を重ねております



勉強会内容等は
議事録に記録



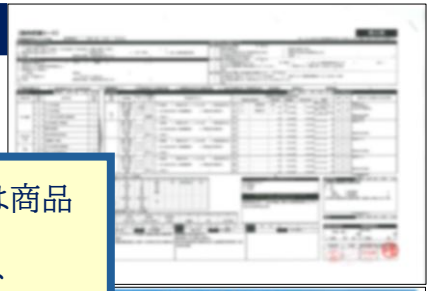
お手続後の検証について

●満期継続のお客様
ご要望等のお申出➡お手続までの経緯を社内システムに記録しております。



●新規ご契約、または商品変更等の際には
当社独自フォーマット
「意向確認シート」にて
ご商談の経緯を記録・保存させて頂きます。

生命保険用



損害保険用



方針2：お客様の声を行動に活かす取組

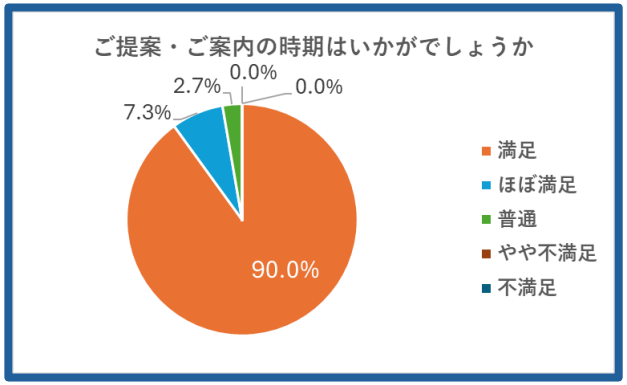
お客様の声への対応

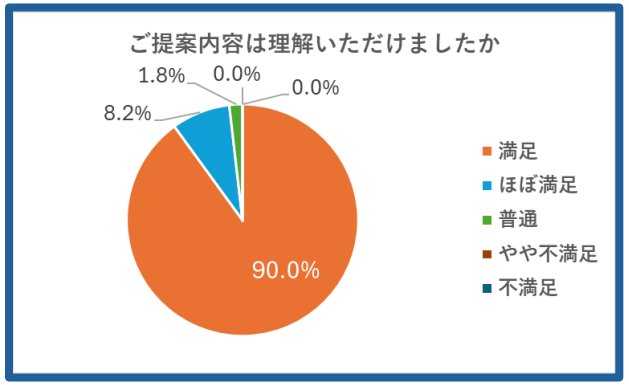
2024年度、お客様の声（苦情）は0件でしたが、
2025年度は2件、お客様からの苦情を頂きました。

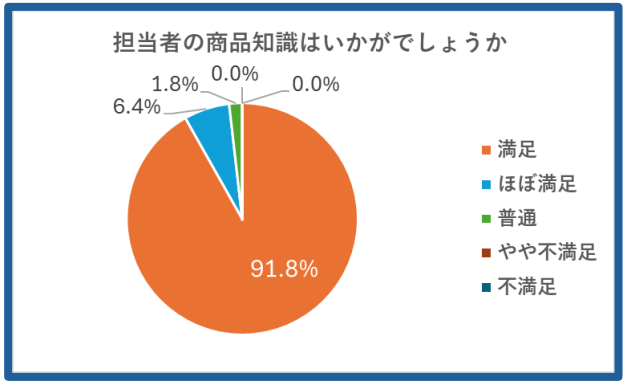
お客様アンケートについて

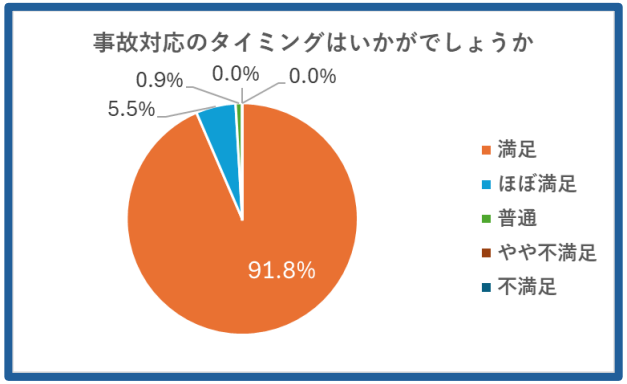
お客様本位の業運運営に活かすため
2025年度も「お客様アンケート」を実施致しました。

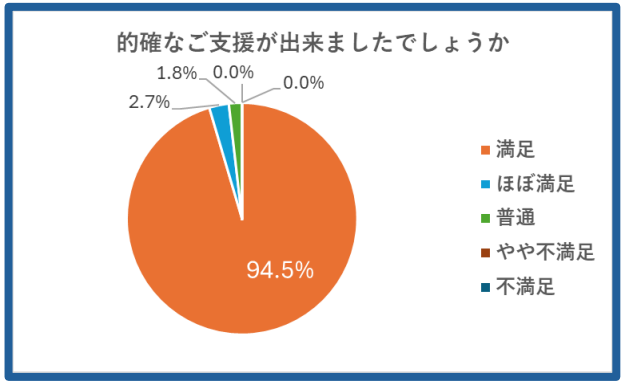
アンケート項目
・ご提案・ご案内のタイミング
・商品説明の分かりやすさ
・営業担当者の知識レベル
・事故発生時の対応・スピード感
・事故発生時のサポート
各項目、9割以上で満足・ほぼ満足の評価となっております。







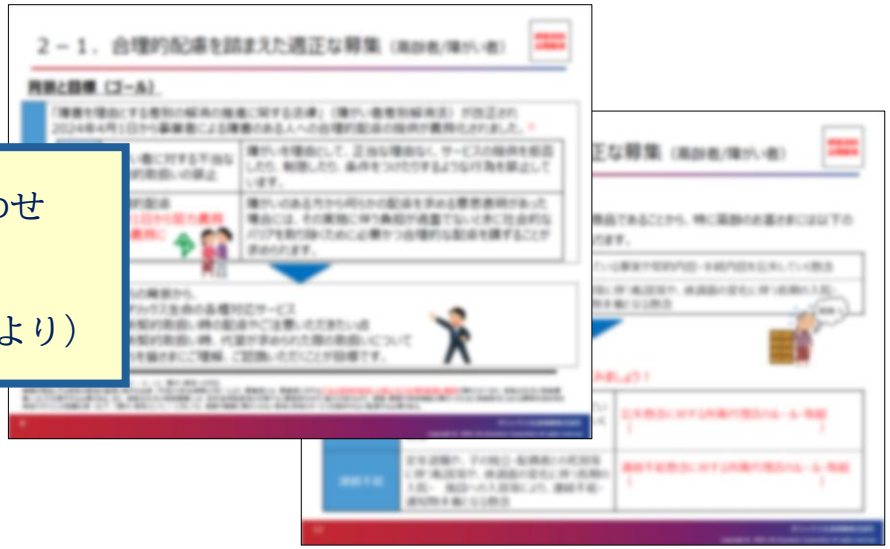




方針3：リスクコンサルティングでお客様をサポートする取組

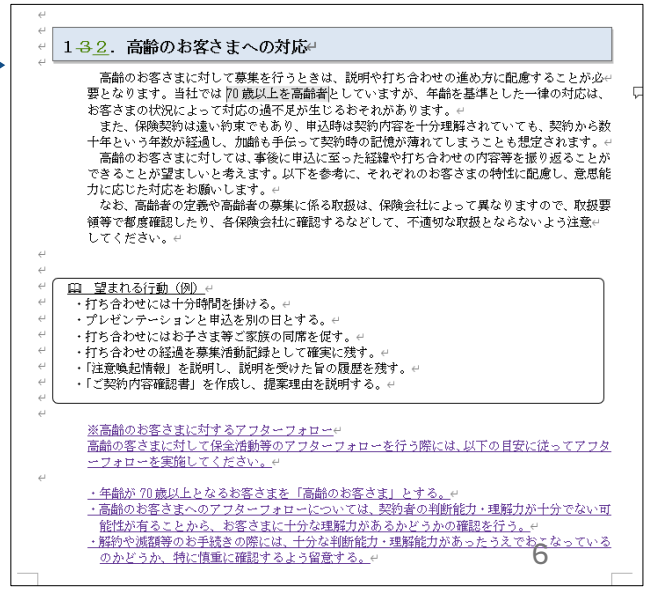
障がい者の方への対応

2024年4月、障がい者差別解消法の改定にあわせ
「不当な差別取扱の禁止」
「合理的配慮」
に関して勉強会を実施（保険会社勉強会資料より）



高齢のお客様への対応

満70歳以上のお客様を「高齢者」と定義し
保険募集マニュアルにて対応を規定しております。



1 ~~3~~ 2．高齢のお客さまへの対応

高齢のお客さまに対して募集を行うときは、説明や打ち合わせの進め方に配慮することが必要となります。当社では 70 歳以上を高齢者としていますが、年齢を基準とした一律の対応は、お客さまの状況によって対応の過不足が生じるおそれがあります。

また、保険契約は遠い約束でもあり、申込時は契約内容を十分理解されていても、契約から数十年という年数が経過し、加齢も手伝って契約時の記憶が薄れてしまうことも想定されます。

高齢のお客さまに対しては、事後に申込に至った経緯や打ち合わせの内容等を振り返ることができることが望ましいと考えます。以下を参考に、それぞれのお客さまの特性に配慮し、意思能力に応じた対応をお願いします。

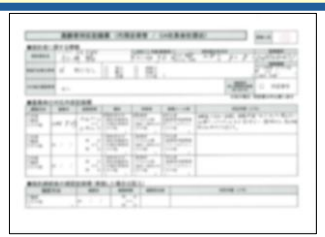
なお、高齢者の定義や高齢者の募集に係る取扱は、保険会社によって異なりますので、取扱要領等で都度確認したり、各保険会社に確認するなどして、不適切な取扱とならないよう注意してください。

望まれる行動（例）
・打ち合わせには十分時間を掛ける。
・プレゼンテーションと申込を別の日とする。
・打ち合わせにはお子さま等ご家族の同席を促す。
・打ち合わせの経過を募集活動記録として確実に残す。
・「注意喚起情報」を説明し、説明を受けた旨の履歴を残す。
・「ご契約内容確認書」を作成し、提案理由を説明する。

※高齢のお客さまに対するアフターフォロー
高齢の客さまに対して保全活動等のアフターフォローを行う際には、以下の目安に従ってアフターフォローを実施してください。

・年齢が 70 歳以上となるお客さまを「高齢のお客さま」とする。
・高齢のお客さまへのアフターフォローについては、契約者の判断能力・理解力が十分でない可能性が有ることから、お客さまに十分な理解力があるかどうかの確認を行う。
・解約や減額等のお手続きの際には、十分な判断能力・理解能力があったうえでおこなっているのかどうか、特に慎重に確認するよう留意する。

親族の同席、複数回の面談等
商談後、リポートを作成しております。

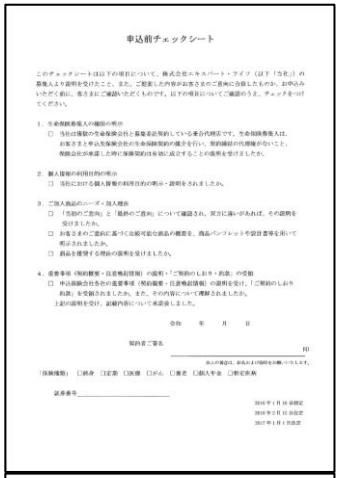


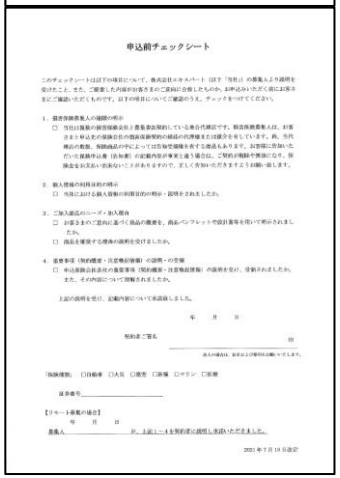
方針3：リスクコンサルティングでお客様をサポートする取組

特に、新規のご契約、保険会社や商品を変更した際は、当初承ったお客様のご意向と齟齬がないか、契約お手続きの前に**「申込前チェックシート」**を活用して最終確認をさせて頂いております。

「申込前チェックシート」　回収率　100%

お客様
ご意向の
把握


申込前チェックシート


申込前チェックシート

＜生命保険＞

特定商品販売の際には、保険会社のシステム上でお客様の属性に照らし、且つお客様の適合性を考慮し、分かりやすい説明を心掛けております。
お客様が負担すべき手数料につきましても、ご契約のしおり等を用いて情報提供に努めます。
また、法人様向け商品の販売の際には、法令・税法等の趣旨に照らして適正かつ合理的なご提案をさせて頂きます。こうした取組を定期的に、モニタリングを通して保険会社とも共有し、お客様へのより良い提案に活用すべく、検証をおこないます。　また検証結果は販売方針の見直し時に活用しております。

＜損害保険＞

お客様にご了承頂ければ、ニーズに合わせて次項に記載の推奨品の中からご提案させていただきます。
その際、保険金額、補償内容更または特約の付帯等々お見積書の内容が複雑となりますが、お客様に分かり易く説明させていただきます。
内容をご理解頂いたうえで、署名押印を頂いております。

方針4：お客様本位の商談スキームの確立と利益相反についての取組

公的保障制度について

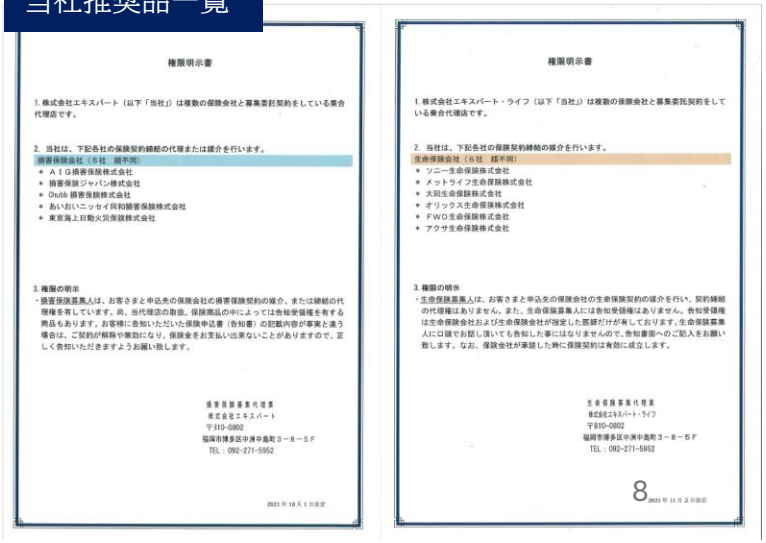
「社会保険制度」「労働保険制度」の知識を充実させ、お客様に最適な補償金額・内容を提案致します。



利益相反について

当社における前年度の販売数を分析、販売上位品を推奨品と位置付けしお客様におすすめします（年に一度更新）
当社の販売方針はお客様目線で提案商品を推奨します。
当社の都合で商品をおすすめする事はございません。
商談の経緯＜P4＞、意向確認シート＜P7＞等にて検証しておりますが、2025年度利益相反について対象取引は認められませんでした。

当社推奨品一覧



方針5：お客様の期待を超越する行動の励行への取組

お客様満足度（KPI）について

損害保険

当社では損害保険において、早期更改率および満期更改時の継続率を重要な指標と位置付けております。
早期更改率はお客様の意向把握、ならびに情報提供に十分な日数を確保する事で、ご理解を深めて頂き、お客様満足度に直結する指標と考えております。

【損害保険】
・**早期更改率：85.3%（2025年度）**
2024年度　85.8%
●2026年度目標　87%

【損害保険】
・**満期継続率：95.6%（2025年度）**
2024年度　94．1%
●2026年度目標　97%

お客様満足度（KPI）について

生命保険

生命保険においては、契約後の継続率を重要な指標と位置付けております。
契約の継続率はお客様の意向把握、ならびに情報提供が十分であったことを示すものと考え、お客様満足度に直結する、と考えております。

契約後継続率

	契約後12ヶ月継続率	契約後24ヶ月継続率
2025年度	95.0%	92.9%
2024年度	98.9%	96.8%

最後に：情報共有と体制整備について

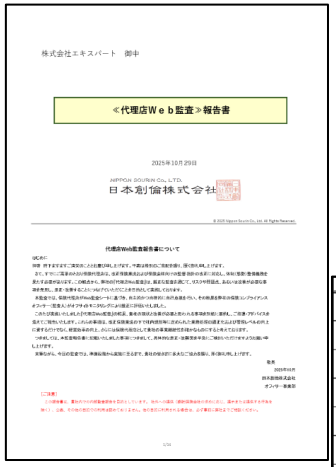
情報共有と勉強会について

【方針1】にて記載した営業会議と別に
部署ごとにフィードバック会議と勉強会を開催し研鑽を重ねております。
下記、2025年度実績

課別会議開催回数	52回
課別勉強会開催回数（のべ）	35回



体制整備について



株式会社エキスパート　御中

≪代理店Ｗｅｂ監査≫報告書

2025年10月29日

日本創倫株式会社

代理店Web監査報告書について

月	内容	参考資料
1月	独占禁止法遵守 カルテル報道を受けて	AIG損害保険株式会社 コンプライアンス通信より
2月	不適切取扱事例について	SONY生命 コンプラ通信
3月	新プロセス・ルールについて	東京海上日動火災保険 プロセス・ルール導入について
4月	不祥事事件について	損害保険ジャパン株式会社
5月	異例取扱事案に関して	AIG損害保険株式会社 コンプライアンス通信より
6月	生命保険 重点項目研修	オリックス生命 募集人重点項目研修資料
7月	無断契約について	損保ジャパン Webによる共有
8月	FD宣言に関して(骨子)	顧客本位の業務運営に関する原則
9月	FD宣言に関して(総括)	弊社が掲げる宣言内容
10月	異例取扱事案に関して	損害保険ジャパン株式会社
11月	不適切取扱事例について	オリックス生命
12月	コンプライアンス研修　総括	全保険会社分

●2025年4月、社内全パソコンを最新機種に移行しWindows11にアップデート、セキュリティ体制を強化しております。

●コンプライアンス研修実施（2025年度13回）
・・社内独自研修

●保険会社、外部監査機関による監査
2025年4月　　生命保険会社による点検実施
2025年11月　損害保険会社による監査実施
2024年12月　Webによる外部監査実施
＜日本創倫株式会社様＞

経営理念「常に成長を求めること」＝お客様への最高のサービスの提供に繋がる