

お客さま本位の業務運営方針～経営理念の実現に向けて
～2025 年度取組状況報告～

株式会社朋栄（以下、「当社」といいます）は、「地域の皆様の安心と発展を支え、社会に貢献しお客さまと「朋（ともに）に栄える」保険代理店を目指します」との経営理念を掲げるとともに、五つの基本指針（行動指針）を定め、経営理念の実現に向けて日々の業務に取り組んでいます。

更に当社は、「勧誘方針」「コンプライアンス基本方針」「保険募集管理基本方針」「お客さまの声対応基本方針」等を定め、コンプライアンスの実践、正確でわかりやすい説明、最適な保険商品の提供、適正な保険募集の確保など、お客さま満足度の向上に日々努力をしております。

こうした中、2019 年（平成 31 年）3 月、当社は経営理念および五つの基本指針（行動指針）をより一層具体的に実践するための取組みとして、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、経営理念および五つの基本指針（行動指針）とともに公表いたしました。

2026 年 6 月、本方針に係る 2025 年度の取組み状況や定着度合いについて公表するとともに、今後も経営理念の実現に向けて取り組んでまいります。

経営理念

地域の皆さまの安心と発展を支え、社会に貢献し
お客さまと「朋に（ともに）に栄える」保険代理店を目指します

当社の「K P I」と3つの指標について

当社の「お客さま本位の業務運営方針」に対する取組みが、お客さまからどのように評価され、品質の向上や新たなご契約に繋がっているのかを確認する 3 つの指標を定めるとともに、これらの指標が結果として反映する「お客さまの数」を当社の「K P I」*として設定しています。

* K P I ： Key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと

お客さまの数* ¹ 82,007 顧客 (2025 年 3 月末) (82,203 顧客)	お客さま満足度 95.8% (前々年度調査) 92.6%	お客さまアンケートで、「満足」「ほぼ満足」と回答したお客さま* ²
	当社の推奨度 85.9% (前々年度調査) 76.0%	お客さまアンケートで、「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」と回答したお客さま* ³
	新規契約件数 2,251 件 (前年度実績) 2,323 件	新規のご契約で、契約締結に至るまでの一連のプロセスを当社単独で行った件数* ⁴

*¹ 2026 年 3 月末現在（個人顧客数：74,567 法人顧客数：7,440）

*² *³ 2025 年 9 月～11 月実施のお客さまアンケート調査結果より（全回答数 89 件）。2024 年 11 月に発生したサイバーインシデントの影響により、2025 年 2 月に実施予定していたお客さまアンケートは未実施。2023 年 9 月～11 月実施のお客さまアンケート調査結果を「前々年度調査」として表記。

*⁴ 住宅ローン窓販火災保険など横浜銀行との共同募集による新規契約は除く。

基本指針

- (社会に対して) : 保険を通じてお客さまに安心・安全を提供し、社会に貢献します
(お客さまに対して) : 勧誘方針に則り、お客さまを第一に考え、常に最高のサービスを提供します

【取組状況】

1. 意向把握および比較・推奨販売方針の遵守

当社は、お客さまのご意向・ニーズを的確に把握したうえで、当社比較・推奨販売方針に則り、特に推奨商品の補償内容・特約・免責金額の違い等について分かりやすい説明に努めてまいりました。その取組状況については、営業部門責任者による「比較説明・推奨販売記録」の全件点検およびコンプライアンス部門によるサンプリング調査を通じて、実効性の確保に努め、お客さまに最適な商品の推奨を図っております。

【比較・推奨販売記録の実績】

	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
比較説明・推奨販売件数	2,286 件	2,322 件	2,323 件	2,251 件

2. お客さまのご意向・ニーズと実情に応じた商品の販売

今年度、損害保険分野では企業における様々なリスクをカバーする商品の研修や各社商品改定の研修回数が増えました。生命保険分野では具体的な事例を基にヒアリングや提案のポイントを習得する研修を実施しました。加えて、保険募集場面別トークスクリプトの作成やロールプレイング研修等を通じてお客さまのご意向・ニーズと実情に応じた商品の販売に努めた結果、損保自動車保険継続率・生保 25 カ月目継続率ともに高い継続率を維持しています。

【自動車保険継続率・生命保険 25 月目継続率・商品研修実績】

	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
自動車保険継続率	91.5%	91.2%	92.1%	92.1%
生命保険 25 月目継続率	82.0%	86.5%	82.7%	86.0%
損保商品研修	53 回	52 回	60 回	95 回
生保商品研修	19 回	29 回	37 回	37 回

3. 重要事項等の説明

当社は、ロールプレイングによる募集実務研修を部署別に年 2 回、延べ 8 回開催し、契約概要や注意喚起情報報告等の重要な情報の分かりやすい提供に努めてきました。今期は特に、実務経験の浅い募集人において、お客さまが理解し易い重要事項説明の話し方習得を行ってまいりました。ロールプレイング研修では、実演者が募集コンプライアンスのチェックポイントを押さえた説明を行う一方、参加者からも多くの意見・感想が寄せられ、組織全体の募集スキル向上に繋がっています。また、生命保険個人契約については、金融庁作成のチラシを手交するルールに則り、公的保険制度の情報提供を行っています。

【ロールプレイング研修実績】

	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
ロールプレイング研修	2 回	2 回	2 回	2 回
実施方法	部署別	部署別	部署別	部署別

4. 高齢者・障がい者への適切な対応

満期を迎えるお客さま対応では、営業部門責任者による募集人のお客さま対応記録点検や、コンプライアンス部門による(損保)80歳以上の高齢者等へ対応状況点検、および(生保・個人)70歳以上の高齢者等へアフターフォローの実施および内容点検を通じて、よりきめ細やかな取組みの浸透に努めてまいりました。また、2022 年 5 月より報告ルール化した「障がいのあるお客さま」に対する 2025 年度対応件数は 33 件でした。引き続き、不当な差別的取扱いの排除に努め、丁寧な聞き取りと柔軟な対応により、保険取引利便性の向上をすすめてまいります。

	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
高齢者・障がい者対応件数	1,110 件	1,280 件	1,360 件	1,465 件

	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
高齢者・障がい者対応件数	50 件	49 件	68 件	51 件

		2022 年度	2023 年度	2024 年度(※3)	2025 年度
満期継続案内の時期	丁度よい	90.2%	90.0%	未実施	98.4%
補償内容・保険料の説明(※2)	分かりやすい	88.0%	91.5%	未実施	94.3%
付帯サービスの説明(※2)	分かりやすい	89.4%	89.5%	未実施	92.9%
お客さま満足度(※3)	満足	90.9%	92.6%	未実施	95.8%
弊社推奨度(※3)	紹介したい	75.6%	76.0%	未実施	85.9%

	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
あいおいニッセイ同和	134 件	152 件	121 件	155 件
損保ジャパン	63 件	55 件	8 件	80 件
東京海上日動	258 件	190 件	157 件	238 件
三井住友海上	92 件	63 件	90 件	188 件
合計	547 件	460 件	376 件	661 件

	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
弊社が受付けた苦情件数	22 件	42 件	39 件	55 件
保険会社が受付けた当社への苦情	3 件	1 件	8 件	2 件

基本指針

- (朋 栄 は) : 「リスクコンサルティング力」「サービス対応力」を兼ね備え、お客さまのベストパートナーとして選ばれる会社を目指します
- (朋 栄 は) : 全ての役職員が高い倫理観、責任感を持ち、コンプライアンスを確実に実践します
- (社員に対して) : 社員が誇りを持って生きいきと働ける会社を目指します

【取組状況】

6. ソリューション提案活動の実践

今年度、お客さまを取り巻くリスクの分析やソリューション提案活動を強化してきた結果、ソリューション提案件数は281件と昨年度比2.8倍に増加しました。

また、お客さまの意向に最も適した商品を迅速に提供するために、「弊社が推奨する保険会社」および「推奨する理由」について直近の販売実績を検証し、4月・10月の年2回の見直しを行っています。

当社の推奨方針については、「損害保険（または生命保険）商品のご案内にあたって」に反映しています。

【ソリューション提案件数】

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
リスク分析・証券診断分析実施件数＊	150件	139件	102件	—
ソリューション件数	—	—	—	281件

＊お客さまから保険証券分析の依頼を受け、お客さまへのヒアリング等によりニーズの確認をおこない、ニーズに即した保険提案を実施した件数

7. 資格取得の推進ならびに研修の実施

今年度も、年度始めより計画的な取得促進策を社内に表示するとともに、合格者を都度表彰した結果、損保大学課程は前年度に比し取得率が上昇しました。（生保専門課程は保険会社出向者の帰任影響により取得率が減少引き続き、取得率アップに向けた取組みを強化してまいります。

【資格取得率】

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
損害保険大学課程取得率	24.7%	30.0%	22.7%	27.4%
生命保険専門課程取得率	38.3%	39.1%	40.0%	29.2%

8. ご契約の適切な管理

当社は、社会情勢の変化を踏まえ、お客さまにとって必要な補償（保障）やサービスをタイムリーに提供していくため、保険会社と毎月定例の連絡会やミーティングを開催するとともに、大幅な商品改定が実施された場合は、保険会社社員を講師に招き知識の習得に努めてまいりました。

また、代理店の責務であるご契約の適切な管理については、満期を迎える契約に対する募集のプロセス管理、満期時に不継続となったお客さまの意向記録、契約期間中のお客さまからの申し出（変更や解約）内容の管理等を当社独自の顧客管理システムにより管理してまいりました。

その運用の実効性を高めるため、営業部門責任者による月次点検および管理部門による検証などを通じて、手続き放置を発生させない管理を継続的に実施してまいりました。

9. 保険事故対応力の向上

当社は、事故受付の専門スタッフ5名を配備し、事故発生時の初期対応から保険金支払いまでの援助を「迅速」かつ「丁寧」に行う態勢を整備してまいりました。具体的には、事故報告の受付から支払いに至るまでのプロセスを当社独自の顧客管理システムにより管理してまいりました。

また、実務経験の浅い募集人に対して個別事故対応力研修を27回実施するなど、社員のサービス対応力の向上を図ってまいりました。

【事故対応力向上研修実施状況】

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
事故対応力向上研修	5回	14回	14回	34回

10. 利益相反の適切な管理～お客さま利益の確保とお客さまのご意向・ニーズと実情に応じた商品の販売

当社は、お客さまの利益を不当に害することのないよう、お客さまの意向を的確に把握したうえで、当社比較・推奨販売方針に則り、適切に販売してまいりました。「比較・推奨販売方針」に則らず、当社利益のみを目的とした販売は行っておりません。その取組状況については、営業部門責任者による「比較説明・推奨販売記録」の全件点検およびコンプライアンス部門によるサンプリング調査を通じて、実効性の確保に努め、お客さま利益の追及を図っております。

また、当社は、投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いを行っておりません。

（取組状況は「1. 意向把握および比較・推奨販売方針の遵守」と同じです。）

11. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等の確保

今年度も引き続き、各種資格取得に係る自己啓発奨励金支給制度の奨励資格および対象社員の拡充を行った結果、社会保険労務士をはじめ各種資格取得が進み、奨励金支給件数は大幅に増加しました。次年度は制度の活用促進に向けた取組みをさらに強化し、社員の自己研鑽やスキルアップ進めてまいります。

また、毎週の朝会コンプライアンス研修では身近なテーマを題材としたコンプライアンス研修を実施し、顧客本位の業務運営に対する理解を深め体制整備の社員定着に取り組んでおります。

	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
自己啓発奨励金支給件数	11 件	5 件	10 件	27 件

以上