

# <2025年度> お客さま本位の業務運営 取組状況報告



2026年 4月 20日

有限会社ims

## <2025年度>『お客さま本位の業務運営方針』に関する取組状況について

当社は、策定した「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、以下の通り取組状況およびKPIを公表いたします。

〔当社の業務運営方針に基づく実施状況〕

方針に定めた各項目への具体的な実施内容は以下の通りです。

①(方針1) お客さまを取り巻くリスクに関する情報提供

【取組状況】

お客さまをさまざまなリスクからお守りするため、当社では生命保険部と損害保険部の各担当者がそれぞれの分野で専門性を高めて担当する態勢を構築しており(生損ダブル担当制)、どちらか一方のみ加入されているお客さまに対しては相対する担当者を紹介する制度を導入しております。(クロスセール・トスアップ制度)

<トスアップの例>

火災保険のみご加入のお客さまに対して、ご要望に応じて損保担当者が生保担当者を紹介して、医療保険のご提案につなげる。

2025年度も生保部・損保部の各担当者が相互にトスアップをして、お客さまへの情報提供に取り組みました。

【成果KPI】

<生保部より損保部へトスアップ> 41件(この内、成約:16件)(※2026年3/31現在)

<損保部より生保部へトスアップ> 71件(この内、成約:42件)(※2026年3/31現在)

【評価】

生損保クロスセールについては、トスアップ件数・契約数ともに一定以上の件数があがり、お客さま満足の向上とお客さまとの関係強化に十分寄与したものと評価します。

## ②(方針2)「お客さまアンケート」の回収と寄せられたご意見(苦情等)の業務反映

### 【取組状況】

お客さまに一層の安心とご満足をお届けするため、当社では「お客さまアンケート」の回収に努めております。また、お客さまより寄せられたご意見(苦情等)につきまして、原因を分析したうえで再発防止策を論議・策定し、業務に反映させてお客さま満足度の向上に取り組んでいます。

2025年度もアンケート回収とご意見(苦情等)の業務反映に取り組みました。

### 【成果KPI】

<アンケート回収件数> 97件 (※2026年3/31現在)

<ご意見(苦情等)の業務反映率> 100% (11件／11件) (※2026年3/31現在)

### 【評価】

お客さまに積極的に声がけした結果、一定数以上の件数が回収できました。お客さまのご意見(苦情等)については寄せられた11件を『お客さまの声』としてプロセス管理し(内容・苦情に至った原因・対応状況を社内共有)、再発防止策を論議・策定のうえ、手順書の見直しを行い業務に反映させました。また、策定した再発防止策の効果について、一定期間経過後に有効性を検証しており、実効性がある再発防止策を講ずることで『苦情を業務品質の改善につなげる』という当社の態勢を社内外に発信できたと考えます。

## ③(方針3) 正しい情報提供と分かりやすい説明(特定保険契約のご提案における手数料の説明)

### 【取組状況】

ご提案の際には、お客さまへの正しい情報提供と丁寧で分かりやすい説明に努めており、特に市場リスクが存在する商品については商品内容およびリスクの内容や程度について十分なお説明が行えるよう、販売研修を実施しました。

### 【成果KPI】

<[特定保険契約]販売研修の実施回数> 6回 (研修とロールプレイング) (※2026年3/31現在)

## 【評価】

期中にメンバーの転出・転入がありましたが、実施回数・内容ともに充実した研修ができたものと評価します。研修で習得したことを積極的にアウトプットして、お客さまへの正しい情報提供と分かりやすい説明に役立てていきます。

### ④(方針4) 日々の研鑽

## 【取組状況】

当社では定期的に社内勉強会を実施して、社員の専門知識の向上とより良いサービスの提供に努めており、2025年度も複数回の研修を実施しました。

## 【成果KPI】

|               |                           |   |                               |
|---------------|---------------------------|---|-------------------------------|
| ＜生命保険部 社内勉強会＞ | <u>31回</u> (※2026年3/31現在) | } | 合計 <u>117回</u> (※2026年3/31現在) |
| ＜損害保険部 社内勉強会＞ | <u>48回</u> (※2026年3/31現在) |   |                               |
| ＜事務部 社内勉強会＞   | <u>38回</u> (※2026年3/31現在) |   |                               |

## 【評価】

定期的に研修が実施されており、内容也多岐に亘っている。保険会社の担当社員を講師として招いた勉強会も実施しており、充実した内容で行われ、お客さまサービスの向上のために一定の効果があったものと評価します。

### ⑤(方針5) コンプライアンス

## 【取組状況】

当社では、法令や規則、倫理基準を遵守するために、全ての役職員にコンプライアンス研修を実施して、コンプライアンス知識の向上と実践に努めています。2025年度も定期的に実施し、コンプライアンス意識の醸成とコンプライアンスに則した行動に努めました。

## 【成果KPI】

＜コンプライアンス研修の実施回数＞ 12回（※2026年3/31現在）

## 【評価】

コンプライアンス研修は計画的に実施されており、全役職員にコンプライアンス意識の醸成と実践を徹底したことが確認できます。また、他で実際に発生した事案を参考事例として取り上げることで、実践的で、且つ、効果的な研修となっており、お客さまサービスの向上につながったものと評価します。

## ⑥（方針6）教育研修計画・力量管理・人事評価制度の構築

## 【取組状況】

当社では、社員に、保険に関する知識および周辺知識を活用してお客さまのさまざまなニーズにお応えし得る力量の習得を促しており、習得したスキル・力量が人事評価につながる仕組みを導入しております。2025年度も社員はさまざまな資格の習得にチャレンジし、専門性の高い資格を取得しました。

## 【成果KPI】

＜（生保）トータルライフコンサルタントの在籍数＞ 4名（※2026年3/31現在）

＜（損保）トータルプランナーの在籍数＞ 6名（※2026年3/31現在）

} 合計 10名

## 【評価】

（生保）トータルライフコンサルタントと（損保）トータルプランナーの在籍数を増やすことで（前年度9名）、会社全体としての『知識力、業務力、サービス提供力の向上』を果たすことができたものと評価します。