

# お客さま本位の業務運営基本方針（KPI）

2026年1月1日作成

## ◆「お客さま本位の業務運営基本方針」の制定について

当社は、2017年3月30日に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、本原則の受け入れを表明するとともに、さらなるお客さま満足度向上のため、保険募集業務における「お客さま基点」の取組方針として、「国分ビジネスサポート株式会社のお客さま本位の業務運営基本方針」についてお知らせいたします。本基本方針に基づく判断・行動を徹底し、今後も引き続き、保険を通じて、お客さまの日々の生活と未来に安心を提供してまいります。

## ◆国分ビジネスサポートのお客さま本位の業務運営基本方針

国分ビジネスサポートは、「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動の徹底を図り、保険を通じて、お客さまの最善の利益実現に向けた取組み状況を測る指標（KPI）を選定・公表しましたのでお知らせいたします。

1. お客様の最善の利益の追求		
当社は、「保険のプロ」として常にお客さまのご意向に沿った適切かつ最高の保険をご提案させていただきます。		
【取組内容】		
①多数の方にアンケートへのご回答を依頼するためにチラシを活用して、取組み趣旨のご説明を行います。		
②お客さまの声は、月1回開催の全体会議で共有し、原因分析、改善策を協議し、再発防止や更なるサービスの向上に活かします。		
③社内イントラや、チラシ等を活用し、団体制度の積極的な情報提供を行います。		
【KPI】		
取組内容	2025年度 実績	2026年度 目標
・アンケートでのお客さま満足度（※1）	10点(30/3)	10点(30/3)
・アンケート回収率（※2）	5.6% (15/266)	7.5% (20/266)
・KOMPASS掲載・情報提供	毎月1回（損賠保険分野・生命保険分野） 三角柱POP シグネチャー HP URL掲載	毎月1回（損賠保険分野・生命保険分野） 三角柱POP シグネチャー HP URL掲載

※1 お客さまアンケート（契約募集・管理）の「Q1：代理店の手続きや日頃の対応の満足度」としてはまる数字を1つお選びくださいの回答（評価）の平均点

※2 小数点第二位を四捨五入・はが後回答を含まない数値

◆分母：総合満足度の有効回答件数（※）

◆分子：総合満足度「10」～「0」の各スコア×各回答件数（※）

※2

◆分母：自動車保険（「THEクルマの保険」および「SGP」）のうち保険契約者が個人の契約件数（証券番号単位）

◆分子：アンケート回答数（SMS・WEBによる回答）※法人も含まれます

・契約募集・管理のお客さまアンケートが対象

## 【お客様の声と改善報告】

お客さまの声に耳を傾け、日々の対応や経営の改善に繋げます。  
当社は、お客さまからの「お褒めの言葉」はもちろん、お叱りやアドバイスの「不満足の声」を真摯に受け止め、原因を分析し、迅速丁寧に対応するとともに、積極的に日々の活動に活かしていくことで、お客さまにご満足いただけるサービス・品質の向上に努めます。

### 事例1（個人契約のお客さまより）

【お客様の声】 子供が免許を取得し、子供が乗れるように年齢条件を変更してほしいと連絡をしたところ、その場ですぐに対応してくれて助かりました。

### 事例2（個人契約のお客さまより）

【お客様の声】 車両入替の相談中、何気ない会話から私が育休中であることに気づき、保険の使用目的の見直しを提案してくれました。  
通勤用のままだったことに気づいていただいていたことがうれしかったです。

### 事例3 保険料のご案内について（個人契約のお客さまより）

【お客様の声】 前年より保険料が変更となる際には事前に案内があってもよいのではないかとのご意見をいただきました。

【改善報告】 貴重なご意見をいただきありがとうございます。次回保険料が変わるようでしたらご案内の文章に保険料について記載するよう改善しました。

### 事例4 解約手続き誤りについて（法人のお客さまより）

【お客様の声】 解約の依頼をしたが、誤った物件の解約手続きがされていた。

【改善報告】 確認不足による事案となります。大変申し訳ございませんでした。

直ちに内容の修正を行いました。今後はご依頼いただいた手続きをとる際には、別の担当者でダブルチェックを行い、対応いたします。

### 事例5 留守電の伝言メッセージの内容について（個人契約のお客さまより）

【お客様の声】 保険の更新にあたり、留守電に折り返しをほしいとご伝言を残したが、

問い合わせ内容の詳細について留守電に伝言を残さないことへのお叱りをいただきました。

【改善報告】 今後、留守電にメッセージを残す際には内容を言わないのではなく、個人情報に触れない範囲で、緊急度と目的をお伝えするようにいたします。  
また、SMS等も活用いたします。

### 事例6 手続き時のシステム入力誤り（個人契約のお客さまより）

【お客様の声】 お車を契約期間途中で購入され、車両入替のお手続き時に誤った車名で入力をしてしまっていた。

【改善報告】 直ちに訂正しました。今後、ご依頼いただいた内容を車検証とともに確認し、手続きをとる際には、別の担当者でダブルチェックを行い、対応いたします。

## 2.コンプライアンスを遵守した募集体制の構築

当社は、お客さまの利益を最優先事項と捉え、利益相反の適切な管理を含めコンプライアンスを遵守し、お客さまの安心を高めてまいります。

### 【取組内容】

①業務知識(商品・サービス・周辺知識・コンプライアンス)の向上を図るために、人材育成計画、並びに教育・研修計画を策定し実行します。

### 【KPI】

取組内容	2025年度 実績	2026年度 目標
・コンプライアンス研修実施回数	11回 (1月～11月・月1回の集合研修実施)	11回 (1月～11月・月1回の集合研修実施)
・その他研修(商品・周辺知識・法改正)実施回数	12回 (1月～12月・月1回の各保険会社との定例MTおよびe-learningの実施)	12回 (1月～12月・月1回の各保険会社との定例MTおよびe-learningの実施)

## 3.重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客さまへの正しい情報提供に努め、丁寧に分かりやすい説明を心掛けます。

お客さまがご納得・ご理解頂けるまで、何度でもしっかりとご説明いたします。

### 【取組内容】

①お客さまの意向に沿った提案をするために、高齢のお客さまに対してはご家族の同席をお願いします。(もしくは、複数回確認をいたします。)

②広域災害時においてお客さまとの繋がる手段を確保するため携帯電話番号の収集を徹底してまいります。

③原則、お客さまへのお手続きを満期日の28日前までに完了することを徹底し、ご安心に繋がります。

### 【KPI】

取組内容	2025年度 実績	2026年度 目標
携帯番号登録率	97.2% SJ社該当契約数：287件/取得契約数：279件(※1)	98.0%
28日前早期更改率	92.0%	94.0%

## 4.お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまに「安心」をお届けすることを第一に考え、万が一の事態にもご満足いただける最高のサービスを提供できるよう、日々研鑽に努めてまいります。

### 【取組内容】

①事故対応のプロとして迅速な事故解決に努めるとともに、お客さまの満足度向上を目指し、事故の対応状況を定期的に連絡する等、お客さまの不安解消に努めます。

②当社は、BCPを策定し、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い一刻も早く安心をお届けするために、迅速な事故対応に努めます。

③当社は全てのお客さまに対して、ハザードマップや事故事例等、お客さまを取り巻くリスクに関する各種情報提供に努めます。

④グループのリスクマネジメント会社として、マイカー通勤管理を積極的に支援します。

### 【KPI】

取組内容	2025年度 実績	2026年度 目標
事故対応窓口割合	100% (法人契約)	100% (法人契約)
事故対応認定制度修了者	90% <9名(有資格者10名中)>	90% <9名(有資格者10名中)>
マイカー通勤管理 受託社数	11社	11社

### 5.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、「個」を磨きつつ、思いやり・助け合いの精神をモットーに、全ての従業員が一体となって取り組む会社を目指します。

#### 【取組内容】

- ① 現行の人事ポリシーに基づきながら、継続的な改善を通じて人材強化をさらに推進してまいります。
- ② 人材育成計画に資格取得(トータルプランナー・損保大学)を盛り込み、資格取得についても、積極的に奨励し、支援する制度を設けていきます。
- ③ 持続可能な開発目標(SDGs)への貢献にむけて取り組んでまいります。

#### 【KPI】

取組内容	2025年度 実績	2026年度 目標
損保大学合格	3名	5名