2025年度取り組み状況報告

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

「相談しやすい関係性」で 保険をもっとわかりやすく

2026年6月
有限会社 オフィス・ヤマモト

お客さま本位の業務運営については、方針に基づき、日々実施をしておりますが、全てを定量的な指標（KPI）ではかることはできません。そのため、プリンシプルベースにつながる取り組み状況等と併せてご報告させていただきます。

【方針1】 お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等（原則1）に関する取組み

◆FD宣言の定期的な見直し

2025年11月～12月　AIG損保のサポートプログラムを活用し、当方針の見直しを実施。

- 金融庁が示す「顧客本位の業務運営に関する原則」の内容を読み合わせながら、認識や解釈の誤りがないかを確認
- 策定していた方針が原則に沿った方針となるよう、内容を修正し再策定した。

◆自己点検の実施と改善取り組み

募集人自己点検…2025年5月、11月実施（計2回）

代理店自己点検…2025年11月実施（計1回）

当社での自己点検および改善取り組み実施状況

募集人自己点検実施（実施月：5月）

自己点検チェックシートをもとに遵守すべき事項の再確認を行い、自身の取組み状況を振り返る。
＊実施後は責任者による確認

社内全体MTG（実施月：6月）

各自の自己点検の内容を踏まえ、責任者によるフィードバックを行う。
＊改善すべき事項については社内全体で共有
＊改善案について話し合い、業務の改善を図る

コンプライアンス重点研修（実施月：6月～7月）

点検で確認された改善すべき事項とその改善策をもとにコンプライアンス研修等を計画し、実施。
＊年間を通じてのコンプライアンス研修とは別に、点検により洗い出された課題に対する研修を実施。

募集人自己点検および代理店自己点検実施（実施月：11月）

自己点検チェックシートをもとに遵守すべき事項の再確認を行い、自身の取組み状況を振り返る。
＊実施後は責任者による確認

社内全体MTG（実施月：12月）

各自の自己点検の内容を踏まえ、責任者によるフィードバックを行う。
＊改善すべき事項については社内全体で共有
＊改善案について話し合い、業務の改善を図る

コンプライアンス重点研修（実施月：11～12月）

点検で確認された改善すべき事項とその改善策をもとにコンプライアンス研修等を計画し、実施。
＊年間を通じてのコンプライアンス研修とは別に、点検により洗い出された課題に対する研修を実施。

【方針2】 お客さまの最善の利益の追求(原則2)に関する取組み

◆コンプライアンス研修の実施

実施期間: 2025年4月～2026年3月

実施回数: 計6回 ＊下表参照

社内研修一覧

当社では、月次の社内ミーティングの機会を活用し、各種研修を実施しています。
年度初めに計画表を配布し、計画に基づいて取り組んでいます。

実施月	教育・研修内容
2025年 4月	2025年度 Kick Offミーティング ・経営理念および方針について共有 ※2027年度より、FD宣言に基づくお客さま本位の業務運営方針への取り組みについても ミーティングでの議題に取り入れる予定。【方針6】
5月	【コンプラ研修】 保険募集時のトークについて(研修資料P.68～71) ※テキストに基づく基本ルールの確認に加え、下記を実施。【方針3】【方針4】 ・募集時に使用する自社ツールの確認 ・自社の販売方針等の確認 ・自社の募集の流れについて確認(トークスクリプト読み合わせ)
6月	【自己点検後の重点研修】 代理店自己点検・募集人自己点検の振り返りおよび改善計画
7月	【コンプラ研修】 契約内容の変更・解約(P.74～75) 満期管理、満期案内(P.76)
8月	【コンプラ研修】 事故発生時の対応(P.77～79)
9月	防災研修
10月	【コンプラ研修】 新自己点検(募集人用)の内容理解① ※点検事項の解釈がスタッフごとに異ならないよう、事前の読み合わせを実施。
11月	【コンプラ研修】 新自己点検(募集人用)の内容理解②
12月	【自己点検後の重点研修】 代理店自己点検・募集人自己点検の振り返りおよび改善計画
2026年 3月	【コンプラ研修】 高齢者に対する保険募集(P.104～110)

◆商品研修の実施

※未実施(2026年度より実施計画中)

◆定期的な情報提供とリスク回避・軽減につながるプランの提案

弊社では、新規のご提案だけでなく、ご契約いただいているお客さまに対し、満期ご案内の際にリスク回避・軽減のプラン提案を積極的に行い、お客さまが気付いていなかったリスクや必要性の理解が浅かったリスクに対し、積極的な情報提供を行うよう努めています。

2025年度　重点取組み

満期更新においては商品種類に関わらず、全契約において必要補償の検討をし、必要に応じてリスク回避・軽減のご提案に勤めていますが、2025年度はお客さまにとってのリスク回避・軽減の提案として、下記の項目に着目し、お客さまへの積極的な情報提供に努めたことで、下記のような結果となりました。

情報提供項目	付帯率	前年付帯率
【自動車】車両保険	46.9%	46.4%
【自動車】車両全損時復旧費用	5.4%	5.3%
【傷害】メディカル特約	55.9%	53.4%
【傷害】がん通院治療費用特約	40.6%	36.2%

2025年度　継続率

継続率についても、日頃のフォローアップをはじめ、お客さまに寄り添ったサービスの提供をした結果を表すひとつの指標であると考えております。

商品種類	継続率	前年継続率
自動車	98.1%	96.3%
傷害	98.4%	93.7%
個人火災	88.9%	86.2%
コマーシャル	92.6%	96.9%

【方針3】　利益相反の適切な管理（原則3）に関する取組み

【方針4】　重要な情報のわかりやすい提供（原則5）に関する取り組み

◆販売方針（推奨理由等）の見直し

※販売方針についてはハ方式の廃止（予定）を受け、見直しを再検討中（2026年5月時点）

◆適切な販売に向けての研修実施

2025年5月　保険募集に関するロールプレイング方式の研修を実施（計1回）

<u>ツールを活用した保険募集</u>


（有）オフィス・ヤマモト

ご案内の流れ

ご案内については以下の手順に沿って進めさせていただきます。多少時間を要することもございますが、お客さまのご意向に沿った商品のご案内をさせていただくために必要な手順となりますので、ご理解ください。

【1】ご案内にあたってお伝えしたいこと（募集人の権限に関する説明）
保険のご案内（募集）にあたっては、募集人の権限や所属保険会社の名称、取り扱える保険会社の範囲などをご説明させていただきます。

【2】個人情報の取扱いに関するお約束
お客さまの大切な情報を取り扱うため、個人情報の取扱いについて利用目的等を説明します。
＊当社ホームページの「お客さまの個人情報の取扱いについて」のページでもご覧いただけます。

【3】お客さまのご意向の確認（意向把握）
お客さまのご意向に沿った保険商品をご提案するため、ご意向をお聞かせください。

【4】販売方針のご説明（推奨販売・比較説明）
当社における販売方針についてご説明いたします。

【5】保険商品のご案内（商品説明・情報提供）
作成したプランについて、ご相談・当初のご意向との関係性をご説明いたします。

【6】重要な事項のご説明（情報提供・契約概要・注意喚起情報の説明）
「重要事項説明書」にて契約概要や注意喚起すべき情報についてご説明いたします。
また、すでにご加入している他の契約に同種の特約が付帯されていないかも確認します。

【7】お申し込み手続き（告知受領・意向確認・契約締結）
お申込みにあたり告知していただく事項がございますので正しく告知をお願いします。
契約の締結にあたり、最終的にお客さまのご意向とお申込内容が合致しているかご確認ください。

【8】保険料の領収・申込書（控）のお渡し
保険会社の定める方法により、保険料を領収し、申込書（控）を交付いたします。
（払込みをご希望の場合は払込方法や払込期日を確認し、口座振替の場合には振替日を確認します。）

【9】保険証券・しおり・約款のお届け
後日、保険証券が届きますので、必ず開封して内容確認をお願いします。
（メールやインターネット上でダウンロードしていただく場合もございます。）

当社では流れに沿って円滑に説明ができるよう、
「案内の流れ」を記したツール（左）を作成。

また、説明すべき事項が適切に説明できるよう、スクリプト（下）を作成し、社内で共有・ロールプレイング形式の研修を実施。


（有）オフィス・ヤマモト

保険募集時のマニュアル

【0】はじめに

【1】ご案内にあたってお伝えしたいこと（募集人の権限に関する説明）

【2】個人情報の取扱いに関するお約束

流れ（スクリプト）に沿って説明をすることで、権限明示や販売方針、比較推奨説明、
公的制度や補償の重複に関する説明、重要事項説明等を網羅できる仕組みとなっている。

◆商品研修の実施

※代理店独自の勉強会については未実施（2026年度より実施計画中）

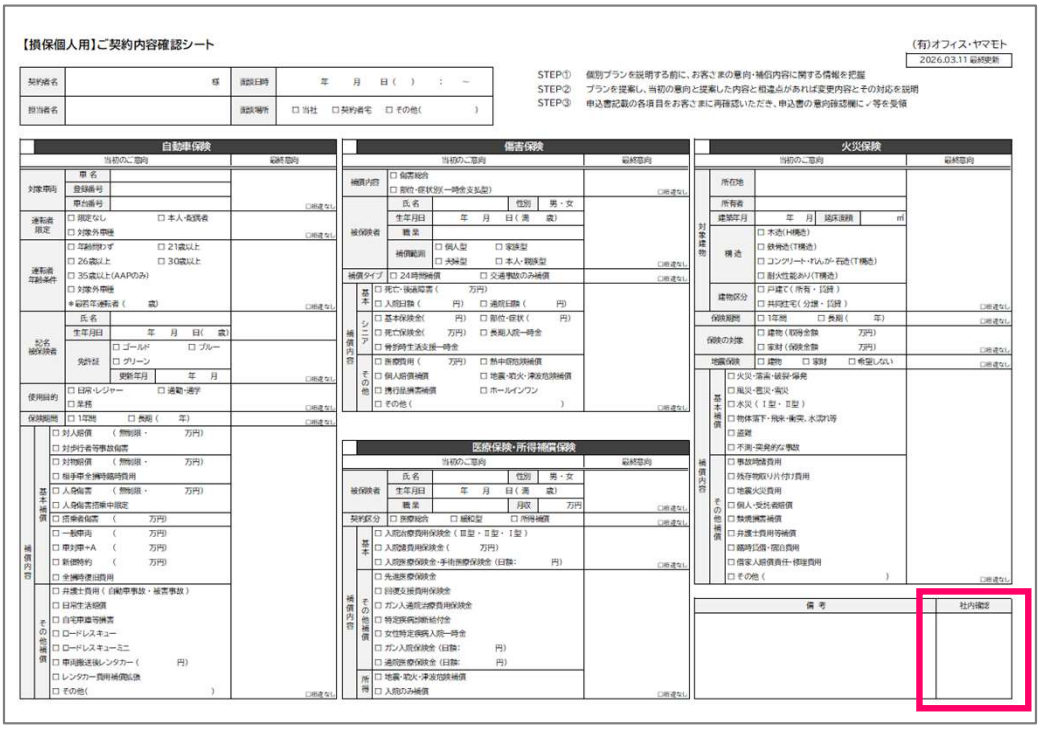
【方針3】　利益相反の適切な管理（原則3）に関する取組み

【方針5】　お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6）に関する取組み

◆お客さまの意向把握と意向に沿った商品提案

自社独自の意向把握シートの活用

当社では募集を行った募集人以外の社員（主に事務社員）が、意向把握から契約締結までの記録（意向把握シート・募集記録シート・申込書）を確認し、本人の意向に合致したご案内、契約締結ができているか確認を行うようにしています。


【損保個人用】ご契約内容確認シート

（有）オフィス・ヤマモト
2026.03.11 最終更新

STEP① 個別プランを説明する前に、お客さまの意向・補償内容に関する情報を把握
STEP② プランを提案し、当初の意向と提案した内容と相違点があれば変更内容とその対応を説明
STEP③ 申込書記載の各項目をお客さまに再確認いただき、申込書の意向確認欄に✓等を受領

自動車保険 / 傷害保険 / 火災保険 / 医療保険・所得補償保険
当初のご意向 / 最終意向

備考 / 社内確認

確認後に押印。

◆お客さまの声（お褒め・ご意見・苦情等）への対応

弊社では、朝礼（毎日）の際に前日の振り返りを行い、お客さまの声を集約しています。
朝礼で確認されたお客さまの声については、月次の社内ミーティングで全体共有をし、「原因・課題の確認」「改善策の検討（意見交換）」により、業務改善および満足度向上につながる仕組みづくりに努めています。

「お客さまの声」受付件数

集計期間：2025年4月～2026年3月

区分	件数	内容
お褒めのことば	1件	・ 一歩先を想像したきめ細やかなサービスの提供（経営理念に沿ったサービスの提供）に対するお褒め。
お問合せ	5件	・ 説明不足による問合せ。 ・ 説明はしていたが、十分に伝わっておらず、確認の問合せ。
ご要望	0件	
ご不満・苦情	2件	・ 対応の遅延。 ・ 説明はしていたが、お客さまの理解度を確認できていないことによる苦情。

【方針6】 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等（原則7）に関する取り組み

◆お客さま本位の業務運営に関するミーティングの実施

※未実施（2026年度より実施計画中）

振り返り・改善の仕組み化（PDCAサイクルの定着化） ＊実施計画

当社では社員全員が会社の方針を明確に理解できるよう、年度初めの社内全体会議において、本方針（宣言）の内容について理解を深める時間を確保し、社員全員が実行力を持って取り組めるよう、「お客さま本位の業務運営」の原則に基づく具体的取組についての意見交換や話し合いを行い、見直しや改善を図るためのミーティングを導入する予定です。

Plan（計画）	Do（実行）	Check（評価）	Act（改善）
目的・目標の明確化（動機付け）	目標・目的を意識した日々の行動	取組結果の確認（定量・定性）	今後の取組み計画
			
・具体的な取り組みを認知	・ 日常業務における実践 ・ 研修会等の実施	・成果の確認 ・課題の確認	・成果をより伸ばすための取組み ・課題を改善するための取組み

◎ 「お客さまにとってよりよいサービスの提供」について社員自らが考え・行動する仕組みづくりにつなげる ➡ プリンシプルベース実現につながる