# お客様本位の業務運営方針に関わる取組状況

## エキスパート株式会社

2025 年度（2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日）

## お客様本位の業務運営方針・取組内容

エキスパート株式会社（以下、当社）は、『お客様本位の精神で、安心と情報を提供する、真のエキスパートを目指します』と経営理念に掲げております。
経営理念具現化のため、『原点回帰』『脱属人化』『効率化』『凡事徹底』『以和為貴』の五つを目指す姿としております。

この経営理念に基づいた「お客様起点」の業務運営の徹底を図るため、【お客様本位の業務運営方針】を、以下の通り策定・公表いたします。
また、運営方針に基づく取組状況を、定期的に公表いたします。
この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、より良い業務運営を実現するべく、定期的に見直しを行います。

## 2025 年度「取組状況」の公表

「お客様本位の業務運営方針」に基づき、2025 年度（2025 年 4 月～2026 年度 3 月）の「取組状況」を公表します。

# 目次


| | 取組方針・取組状況 | ページ |
|---|---|---|
| 取組方針１ | お客様の声に耳を傾けます。 | 1 |
| 取組方針２ | お客様にとって最もふさわしい商品・サービスを提供します。 | 4 |
| 取組方針３ | ご高齢のお客様に、より丁寧できめ細やかな対応を心がけます | 6 |
| 取組方針４ | 更新手続き前に複数の目でお客様のご契約内容を再点検します。 | 7 |
| 取組方針５ | お客様に寄り添った事故対応を行います。 | 8 |
| 取組方針６ | 社員一人ひとりが自信と誇りを持てる企業を目指すために、研鑽の場をより多く設けます。 | 10 |
| 取組方針７ | 常にお客様の身近な存在であり続けます。 | 11 |


**（ご参考）**

**金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」との対応関係**

| 原則 | 対応する取組方針 |
|---|---|
| 原則１：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 | 本方針および取組内容を定めるとともに、定期的に見直し、取組状況を公表します。 |
| 原則２：顧客の最善の利益の追求 | 取組方針１、取組方針５、取組方針６、取組方針７ |
| 原則３：利益相反の適切な管理 | 取組方針２ |
| 原則４：手数料等の明確化 | 取組方針２ |
| 原則５：重要な情報の分かりやすい提供 | 取組方針２、取組方針４ |
| 原則６：顧客にふさわしいサービスの提供 | 取組方針２、取組方針３、取組方針４ |
| 原則７：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 | 取組方針６、取組方針７ |

※補充原則 1～5 については、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないことから、本方針の対象としていません。

## 取組方針１　お客様の声に耳を傾けます。　　【原則２に対応】

当社は、経営理念に基づき、お客様から頂くご不満・ご要望・お褒めの声一つ一つと真摯に向き合い、業務品質向上を図るため、記録します。

特にご不満のお声は全件抽出し、その改善策を協議・分析し、更なるお客様本位の業務運営に役立てていきます。

<主な取組み>

１　お客様の声を活かす仕組み

営業拠点等で受けたお客様の声は、業務品質部を主管部署として管理をしています。
お客様のお声については、業務品質部がその分析を行い、改善策を策定し実施することで、業務改善・品質向上につなげていきます。

また、お褒めのお声のうち、特定の担当者の経験や能力に依存する属人的な要素ではなく、業務手順や対応方法等、再現可能な内容に着目し、好事例として整理・共有することで、横断的な展開を行うことで、脱属人化への取組みとします。

２　お客様満足度向上への取組み

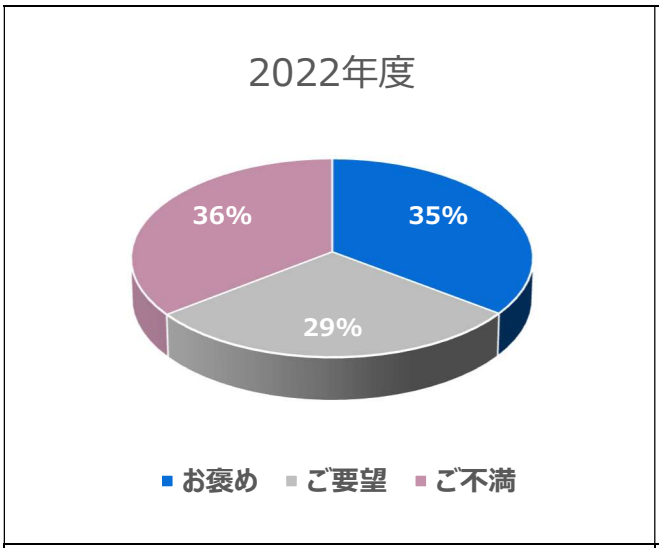
当社は、NPS アンケート（※）やお客様アンケートを実施することで、お客様の声を広く収集し、お客様のご不満やご要望・お褒めの声を業務運営に生かすとともに、業務品質の維持・向上を図っています。お客様の声の件数、内容等については、定期的に当社ホームページに掲載し、お客様の声の透明化をはかるとともに、お客様の声を基にした業務運営や業務について改善した事例についても公表します。

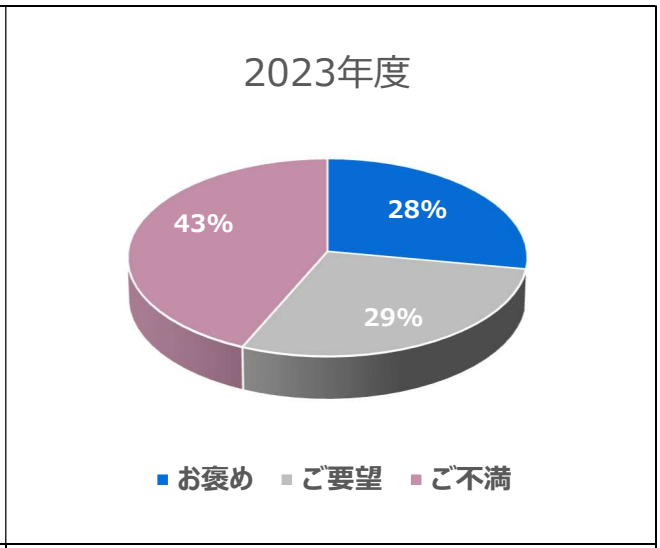
（※）NPS（Net Promoter Score/ネット・プロモーター・スコア）とは、顧客がその企業や商品・サービスをどれだけ他人に薦めたいかを数値化した指標です。

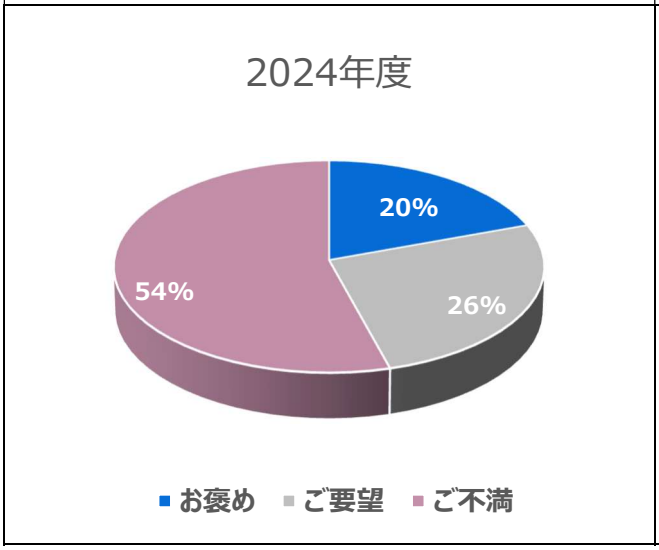
| 年度 | 2021 年度 | 2022 年度 | 2023 年度 | 2024 年度 | 2025 年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 営業拠点等で受け付けた当社の保険業務に関するお客様の声の件数 | 546 件 | 471 件 | 334 件 | 256 件 | 128 件 |

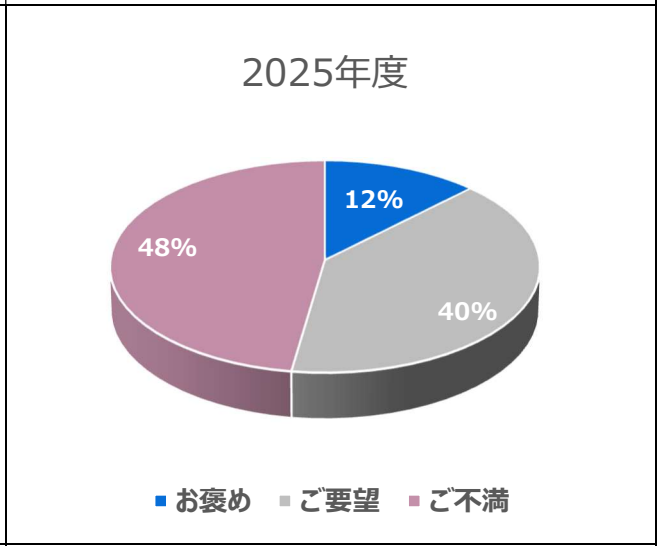
・お客様の声の区分（件数）

| お客様の声 | 2021 年度 | | 2022 年度 | | 2023 年度 | | 2024 年度 | | 2025 年度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 損害保険 | 生命保険 | 損害保険 | 生命保険 | 損害保険 | 生命保険 | 損害保険 | 生命保険 | 損害保険 | 生命保険 |
| お褒め | 164 | 29 | 137 | 29 | 78 | 15 | 47 | 3 | 15 | 1 |
| ご要望 | 166 | 22 | 118 | 20 | 80 | 16 | 66 | 1 | 48 | 3 |
| ご不満 | 143 | 22 | 133 | 34 | 134 | 11 | 126 | 13 | 60 | 1 |
| 計 | 473 | 73 | 388 | 83 | 292 | 42 | 239 | 17 | 123 | 5 |



・NPS アンケート

| NPS<br>お客様アンケート | 2023 年度 | | 2024 年度 | | 2025 年度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 件数 | NPS 指数 | 件数 | NPS 指数 | 件数 | NPS 指数 |
| 新規契約 | 136 | 14.7 | 79 | 19.0 | 197 | 32.0 |
| 更新契約 | 1,248 | 10.5 | 993 | 25.7 | 2,529 | 21.4 |
| 事故初動対応 | 55 | 40.0 | 129 | 33.3 | 168 | 38.7 |
| 事故支払い完了 | 112 | 28.6 | 170 | 41.2 | 275 | 41.8 |
| 計 | 1,551 | | 1,371 | | 3,169 | |

2023 年より保険会社にて NPS を取得するお客様アンケートが実施されたため、2023 年度分よりそのご回答件数を掲載致します。

## 取組方針２　お客様にとって最もふさわしい商品・サービスを提供します。

**【原則３・４・５・６に対応】**

当社は、取り扱う商品やサービスの内容をお客様にわかりやすく説明し、保険のお申し込みを決定するにあたり必要な情報を十分に提供いたします。お客様の潜在的・顕在化されたニーズを把握し、お客様のご意向に最も適した保険商品やサービスを選択頂けるよう提供いたします。

また、運用リスク等、お客様に不利益となる可能性を含んだ特定保険契約等については、より分かりやすく丁寧に回数を重ねて説明を行います。

<主な取組み>

１　お客様のリスクに応じた商品・サービスの提供

当社は、お客様毎の異なるリスクを把握し、真のニーズを確認するよう努めると同時に、金融商品・サービスに関する知識や取引経験、保険のご加入目的等一人ひとりの状況を踏まえ、お客様のご理解・ご判断に必要な情報をわかりやすく提供いたします。

２　お客様のご意向に沿った分かりやすい情報提供の取組み

当社は、保険募集に際し、お客様のご意向を的確に把握し、適切な保険商品・プランをパンフレットなどを利用して分かりやすく提案・説明いたします。

お客様に保険商品を説明する際には、免責事由や不利益部分など重要事項説明書に記載の内容のほか、ご加入頂く保険の補償内容やお勧めした理由を丁寧に説明することとしています。

当社では、上記の情報提供を通じて顧客の信頼度を証するものとして、損保・生保の保有保険料の推移こそが顧客の「いざ」をお守りするための会社の成長をより分かりやすくお示しできると考え、以下に公表いたします。

・保有契約保険料の推移

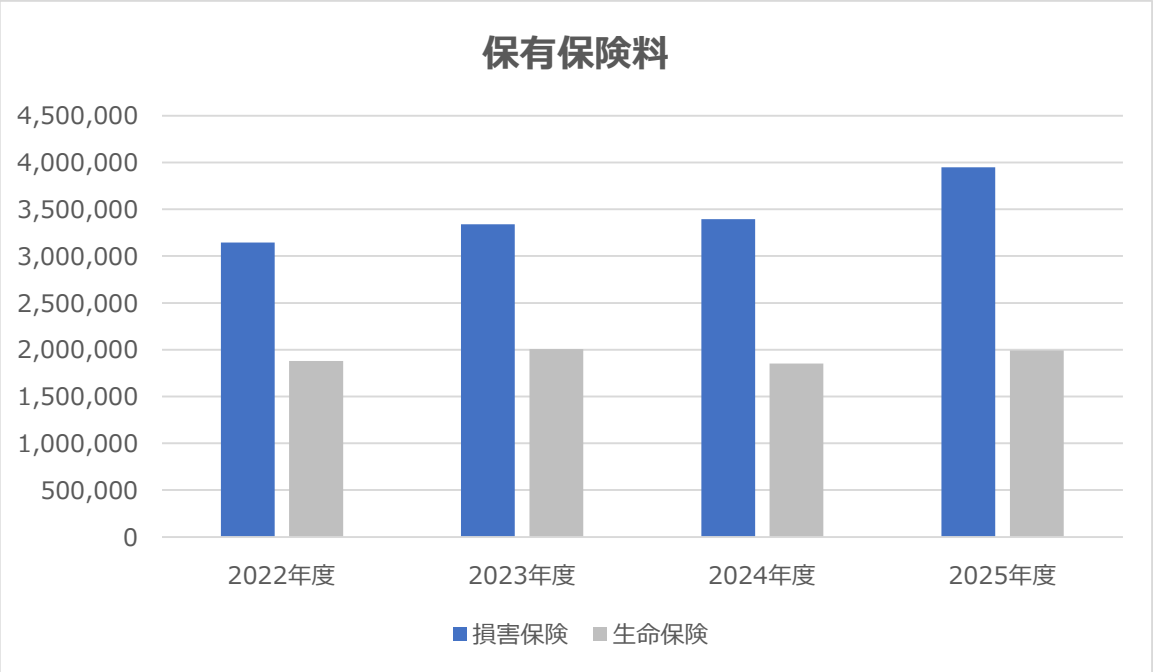
【損害保険】　単位：千円

| 年度 | 2021 年度 | 2022 年度 | 2023 年度 | 2024 年度 | 2025 年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 損害保険　保有保険料 | 3,144,364 | 3,338,875 | 3,396,010 | 3,606,016 | 3,950,149 |

【生命保険】　単位：千円

| 年度 | 2021 年度 | 2022 年度 | 2023 年度 | 2024 年度 | 2025 年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 生命保険　保有保険料 | 1,773,030 | 1,880,851 | 2,006,210 | 1,851,158 | 1,993,871 |

※2024 年度の保有契約保険料は募集人転籍移管を反映した集計です。



## 取組方針３　ご高齢のお客様に、より丁寧できめ細かな対応を心がけます。

**【原則６に対応】**

当社は、ご高齢のお客様には専門用語を使わず、より分かりやすい言葉で説明することを重視しております。また、保険契約の更改や契約内容変更などのご説明・お手続きを行う場合には、まずご家族の同席をお願いしております。ご家族がお客様の保険内容を承知していると、お客様が自然災害で被災やご病気等で入院した場合でもご安心頂けます。

<主な取組み>

１　ご高齢のお客様・障がいのあるお客様への配慮

ご高齢のお客様・障がいのあるお客様には、商品・サービスのより丁寧な説明を行い、ご親族に同席いただく等社内規定を定め、適切な対応に努めています。

ご高齢のお客様と連絡が取れない場合に対応するため、あらかじめご親族連絡先のご登録をおすすめしています。

お客様の長期的な安心に資するよう、契約者変更を含む契約管理に関する情報提供を行います。

※保険契約者になれるご家族、契約条件や契約内容には、一定の条件等があります。

・高齢者対応件数

| | 2023 年度 | 2024 年度 | 2025 年度 |
|---|---|---|---|
| 高齢者対応対象件数 | 3,991 件 | 5,360 件 | 4,688 件 |
| 契約者変更件数 | 90 件 | 173 件 | 144 件 |
| 割合 | 2.26% | 3.23% | 3.07% |

## 取組方針４　更新手続きの前に複数の目でお客様のご契約内容を再点検します。　【原則５・６に対応】

当社は、お客様に対して販売・推奨等を行う保険商品・サービスに見合った情報提供を行うために、複数の目でご契約を確認し、分かりやすくお伝えすることを心がけています。

お客様を取り巻く環境や保険のご加入目的等一人ひとりの状況を踏まえた提案を行えるよう、俯瞰的に検討し、それに基づき、具体的な保険商品・サービスの提案を行っています。

<主な取組み>

１　複数人でお客様のご加入目的等と契約内容が合致しているか再点検いたします。

当社では、損害保険の満期前２か月を目途に、募集担当者と統括責任者、適正化確認者の３名以上の体制で KPM（※）を行い、あらかじめ伺っているお客様のご意向と保険契約の内容が合致しているか、ご加入目的と照らし合わせ、ヌケやモレが無いかを複数人の目で点検いたします。

実際に保険事故が起こった際に、適切にかつ速やかに保険金のお支払いができる様に、契約の適正化チェックをしております。

また、更新手続き後に、手続きの際に伺ったご意向と保険内容に相違が無いかを、複数人の目で再点検を行います。

本ミーティングは、保険契約内容を複数人での確認を行うことで、保険募集が担当者任せとならないよう、お客様に対する分かりやすい説明の実現と契約内容の適正化を目指しています。

（※）KPM（更新プロセスミーティング）とは、損保契約の更新が到来する契約を複数人の目でお客様のご意向と保険内容が一致しているかを確認し、お客様をお守りできているかを点検する為の当社の方針となります。

## 取組方針５　お客様に寄り添った事故対応を行います。

**【原則２に対応】**

当社は、保険会社と連携し効率的かつ適正に保険金が支払われるようお客様を支援します。

<主な取組み>

１　事故受付手続き時の円滑化による顧客満足度の維持・向上

円滑な事故受付手続きを進めることによって、お客様の利便性向上に努めます。

当社が事故受付をしていない自動車事故事案の場合は、3 営業日以内にお客様へ連絡（フォローコール）を行い、お客様に寄り添い支援をします。ファーストコンタクト率（※）90%を目指します。

（※）ファーストコンタクト率とは、お客様の“いざ”という時にこそ寄り添うことで、お客様に『安心感』を提供するという専業代理店ならではの価値を届けるために設けられた数値で、分母に事故総件数、分子に当社が直接事故受付を行った件数＋当社が 3 営業日以内にお客様に連絡した件数を基に計算した指標となります。

２　迅速かつ適切な保険金請求手続きの支援

保険金が迅速かつ適切に支払われるよう、お客様に分かりやすく保険金請求手続きの案内を行います。事故が解決するまで、適切に経過報告を行うなどお客様が安心できる様支援します。

・ファーストコンタクト率

| 年度 | 事故総件数 | 代理店で受付た件数 | フォローコール件数 | ファーストコンタクト率 |
|---|---|---|---|---|
| **2023 年度** | 2,344 件 | 1,375 件 | 422 件 | 76.66% |
| **2024 年度** | 2,265 件 | 1,300 件 | 420 件 | 75.98% |
| **2025 年度** | 2,374 件 | 1,276 件 | 744 件 | 85.13% |

## 取組方針６　社員一人ひとりが自信と誇りを持てる企業を目指すために、研鑽の機会を多く設けます。　【原則２・７に対応】

当社は、お客様に寄り添った最適な提案を行うためには、社員一人ひとりの知識・経験・倫理観の向上が重要であると考えています。

そのため、日々の業務を通じた学びに加え、研修や勉強会等の研鑽の機会を設け、社員が自信と誇りを持って業務に取り組める環境づくりに努めます。

<主な取組み>

１　法令遵守、募集ルールについての定期的な研修の実施

全募集人・従業員への理解浸透を図るため、定例会議を本社主導で実施することで、営業拠点間の情報共有のばらつきの解消を行います。不備事例やヒヤリハット事例の社内共有を実施します。

定例会議は年に 12 回開催します。

２　保険募集に関する知識・スキルの向上を目的として、研鑽の機会を多く設けます。

商品理解不足による不適正募集の防止を目的とし、全社員向けに免責事項や補償範囲に関する社内研修を年 10 回開催します。

３　定量面のみではない業績評価

定量面の業績評価だけではなく、職種に応じたコンピテンシー評価を採用し、お客様本位の業務運営方針、その方針に向けての資格取得状況等、定性面の評価を人事考課に反映させています。

・会議開催数

| | |
|---|---|
| 定例会議 | 年 12 回 |
| 社内研修会 | 年 10 回 |
| 役職者向け会議 | 年４回 |

## 取組方針７　常にお客様の身近な存在であり続けます。

**【原則２・７に対応】**

当社は、『常にお客様の身近な存在であり続ける』ことを基本姿勢とし、お客様一人ひとりの立場に立って誠実・公正に業務を行い、長期的な視点でお客様の最善な利益を追求します。

<主な取組み>

１　社員の健康管理および働きやすい職場環境の整備

当社は、「常にお客様の身近な存在であり続ける」ためには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働き続けられる職場環境の整備が不可欠であると考えています。

そのため、社員の健康管理および仕事と育児の両立を重要な経営課題と位置付け、定期健康診断の受診促進や、育児休業を取得しやすい職場づくりに取り組みます。

これらの取組を通じて、安定した判断力と継続的な顧客対応体制を確保し、お客様に対する質の高いサービスを持続的に提供してまいります。

・定期健康診断受診率

| | 対象社員数 | 受診率 |
|---|---|---|
| 2023 年度 | 79 名 | 100% |
| 2024 年度 | 87 名 | 100% |
| 2025 年度 | 88 名 | 100% |

・育児休業取得率

| | 対象社員数 | 取得率 |
|---|---|---|
| 2023 年度 | 3 名 | 100% |
| 2024 年度 | 0 名 | 0 |
| 2025 年度 | 2 名 | 50% |