

# 100年先までのお付き合い-Grow up together-宣言の取組み

[お客さま本位の業務運営に関する取組状況報告（成果指標・KPI）]

- ・ 2020年度～2022年度 3事業年度総括報告  
2023年10月1日公表



株式会社トラスト保険サービス

## はじめに

## お客さま本位の啓発、浸透の定着と取組状況

株式会社トラスト保険サービス（京都府京都市中京区 以下「当社」）は、2020年度～2022年度における「100年先までのお付き合い-Grow up together-宣言（お客さま本位の業務運営方針）」の啓発、浸透、定着への取組状況および成果指標・KPI（Key Performance Indicator）を公表いたします。

なお当社は、今後も定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透、定着の取組みに努めてまいります。

※顧客本位の業務運営に関する情報につきましては、下記リンクの金融庁WEBサイトにてご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

01

[はじめに]-----P2

お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況

02

[取組状況1]-----P3

お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等

03

[取組状況2]-----P4

お客さまの最善の利益の追求

04

[取組状況3]-----P14

利益相反の適切な管理

05

[取組状況4]-----P15

お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

06

[取組状況5]-----P16

お客さまにふさわしいサービスの提供

07

[取組状況6]-----P22

お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

08

[参考]-----P27

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する  
当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧

09

[照会先]-----P28

お客さま本位の業務運営に関する取組状況報告についての  
お問い合わせ先

## [取組状況1]

## お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等

当社では、「100年先までのお付き合い — Grow up together —」という理念のもと、お客さま一人ひとりの立場に立った業務運営を行うことを、経営の基本姿勢として掲げています。

この理念を具体的な行動へと落とし込むため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し、全ての従業員が共通の判断基準として活用することを重視しています。

2020～2022年度においては、2019年度に策定・整備した本方針について、単なる掲示や形式的な運用にとどめることなく、日常業務の中で実践される状態を目指し、社内への浸透と定着に継続して取り組みました。また、経営層が本方針の趣旨を繰り返し発信するとともに、管理・点検・教育の各場面において本方針を判断基準として活用することで、お客さま本位の業務運営が組織文化として根付くよう取組みを進めています。

## 【2020～2022年度の主な取組み】

- 「お客さま本位の業務運営方針」および各取組方針の内容について、従業員に対する周知を継続的に行い、日常業務における判断基準としての理解浸透を図った。
- 経営層が本方針の重要性を社内会議等の場で繰り返し発信し、全ての従業員が同じ方向性のもとで業務に取り組む意識づけを行った。
- 本方針と実際の募集・保全業務との整合性を確認するため、管理責任者による点検を実施し、必要に応じて運用上の留意点を整理した。
- 点検結果や業務上の気づきについては社内で共有し、本方針に基づく行動が現場で適切に実践されているかを確認した。
- 本方針の内容および取組状況について、ホームページ等を通じて公表を継続し、社外に対する透明性の確保に努めた。
- これらの取組みを通じて、本方針を「策定したもの」から「実際に使われるもの」へと進化させることを意識した運営を行った。

## [取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

当社では、「お客様の最善の利益の追求」を、すべての業務における最優先事項として位置づけています。

保険商品を提供すること自体を目的とするのではなく、お客様一人ひとりの状況や課題を的確に把握したうえで、将来にわたる安心や事業の継続につながる提案を行うことを基本姿勢としています。

2020～2022年度においては、2019年度に整備した意向把握や提案プロセスを実務に定着させることに注力し、募集人ごとの判断のばらつきを抑えながら、お客様の意向をより適切に反映した提案が行われる体制の構築を進めました。これにより、お客様自身が十分に理解・納得したうえで判断できる環境を整え、最善の利益につながる業務運営の安定化を図っています。

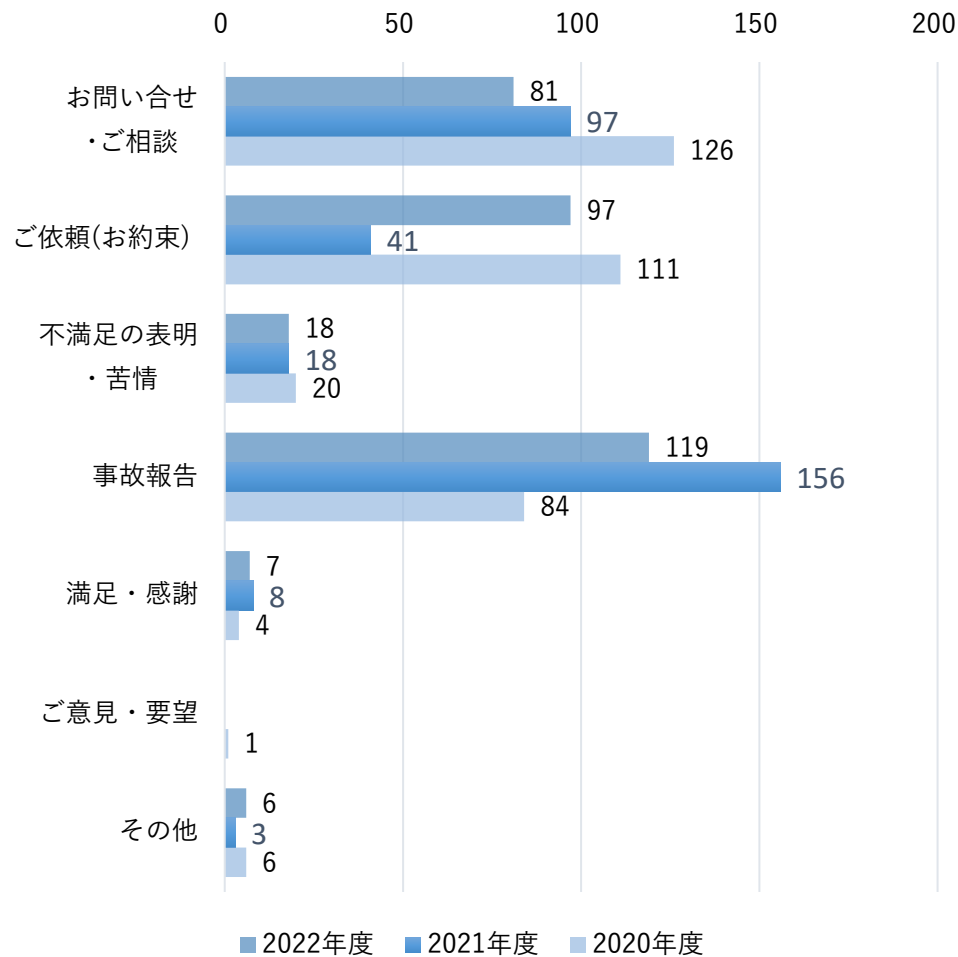
## 【2020～2022年度の主な取組み】

- 募集時には、意向把握シート等を活用し、お客様の加入目的、重視する補償内容、保険料負担に対する考え方等を丁寧に確認したうえで提案を行った。
- お客様の意向や状況に応じて、複数の保険会社や保険商品を比較・検討する機会を設け、補償内容や条件の違いについて分かりやすく説明した。
- 提案にあたっては、当社が定める提案・販売基準等を踏まえ、特定の商品や保険会社に偏らないよう留意し、お客様の意向を最優先とした判断を行った。
- 補償内容の過不足や重複が生じていないかを確認し、短期的な保険料水準だけでなく、長期的な視点からお客様にとって合理的な補償設計となるよう努めた。
- 提案理由やお客様の判断内容については、当社開発の「顧客管理システム(Infinity)」の対応記録（募集プロセス歴）として適切に残し、後日の確認や検証が可能な状態で管理した。
- 管理責任者が対応記録（募集プロセス歴）や提案内容を定期的に確認し、お客様の最善の利益に沿った提案が行われているかを点検した。

## [取組状況2] お客様の最善の利益の追求

### 2-1. お客様からいただいたお声の受付状況

成果指標・KPI



お客様の声	2022年度	2021年度	2020年度
お問い合わせ・ご相談	81件 (25.16%)	97件 (30.31%)	126件 (36.42%)
ご依頼(お約束)	97件 (30.12%)	41件 (12.81%)	111件 (32.08%)
不満足の表明・苦情	18件 (5.59%)	18件 (5.63%)	20件 (5.78%)
事故報告	119件 (36.96%)	156件 (48.75%)	84件 (24.28%)
満足・感謝	7件 (2.17%)	8件 (2.50%)	4件 (1.16%)
ご意見・要望	0件 (-)	0件 (-)	1件 (0.29%)
その他	6件 (1.86%)	3件 (0.94%)	6件 (1.73%)
お客様の声 受付合計	322件	320件	346件

■ 2020年・2021年度・2022年度の各期間による成果指標・KPI数値

■ 自社で受け付けたお客様の声のみで集計

## [取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-2(1). お客様からいただいた感謝の言葉

成果指標・KPI

① 年末にしたケガの保険金振込みが有りました。期待以上の金額で非常に助かりました。良い保険に入っていて良かったです、今後ともよろしくお願い申し上げます。【2020年度】

② 生損保の保険証券フォルダーを他社分を含めて分かりやすく作成してもらって助かりました。【2020年度】

③ 郵送で手続きしていただくことが続き、色々と疑問があったが、今回対面で全て丁寧に説明頂きよく理解できました。【2021年度】

④ 職場で脳内出血で倒れて救急車で運ばれてから、2回の手術と2か月の入院を経て本日退院することができました。その間3大疾病診断給付金と入院給付金を速やかに給付いただき大変助かりました。お世話になり有難うございました。

現在、健康保険の傷病手当の給付を受けながら復職を目指して通院でリハビリを続けております。今回の事で、公的保障やそちらで加入している医療保険のありがたみを強く感じました。落ち着きましたら家族の保険もご相談したいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。【2022年度】

## [顧客管理システム Infinity お客様の声管理画面]

The screenshot displays the 'Infinity' customer management system interface. The top navigation bar includes links for 'ホーム', 'カレンダー', '顧客先', '商品', 'お客様の声', '集客', '情報提供', '情報提供申請', '研修記録', and 'お問い合わせ'. The main content area is divided into two sections: '顧客情報' (Customer Information) and 'チャット' (Chat). The '顧客情報' section shows details for a customer named 'VO-000000002', including their name, address, and contact information. The 'チャット' section displays a list of chat messages with timestamps and status indicators. The interface is clean and professional, with a blue and white color scheme.

⑤ ハイパーメディカルの新型コロナウイルス感染症による自宅待機・ホテル隔離について入院給付金を請求した際に、無症状で治療なし、自宅待機の従業員を含め全額給付が決定した旨連絡がありました。請求をどうしようか迷っていましたが、募集人さんのお勧め通り請求して良かったです。有難うございました。【2022年度】



## [取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-2(2). お客様からいただいたご不満の言葉（苦情等）

成果指標・KPI

① 自動車保険の内容変更の書類を送っていただいたが、クレジットカード処理のQRコードがどれか分からない。申込書のQRコードを読み込んだが進めない。＜2020年度＞

## [原因]

担当クランクがAIG社のクレジットカード払いの場合の処理を一部知らなかった。

対応



AIG社以外の保険会社の場合は、申込書にQRコードが表示されることを全体に周知。さらに、社内の業務マニュアル内にこれらを記載した。

② いただいたIT賠償の解約返戻金額ですが、個人情報漏洩の返戻金と一致しています。保険金額とはかなり異なりますが、返戻金はこちらの金額で正しいでしょうか。＜2021年度＞

## [原因]

保険会社見積案件であったため、営業担当者が直接保険会社担当者に依頼したケースで、依頼後のコミュニケーションが足りず内容が十分にクランクと共有されていなかった。

対応



▷ ダブルチェックを働かせるためにも、見積計算・書類作成は原則として、クランクが手配するルールに変更した。

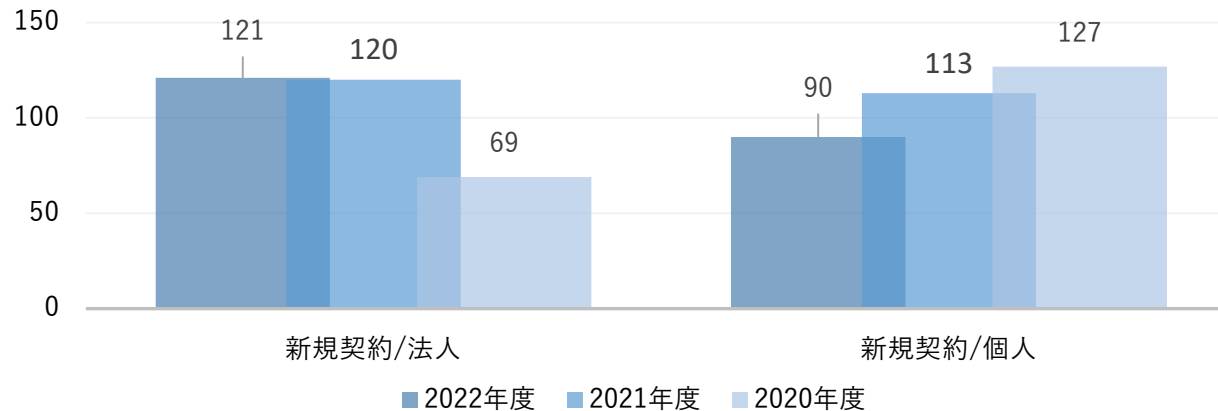
▷ 急ぎ案件やクランクが繁忙期など、やむなく営業担当者が直接手配する場合は、手配内容を文書でクランクと共有して、その後の書類作成等の動きをクランクに戻すことでダブルチェックを働かせ、ミスを防止することとした。

## [取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-3. 損害保険 新規契約状況

成果指標・KPI

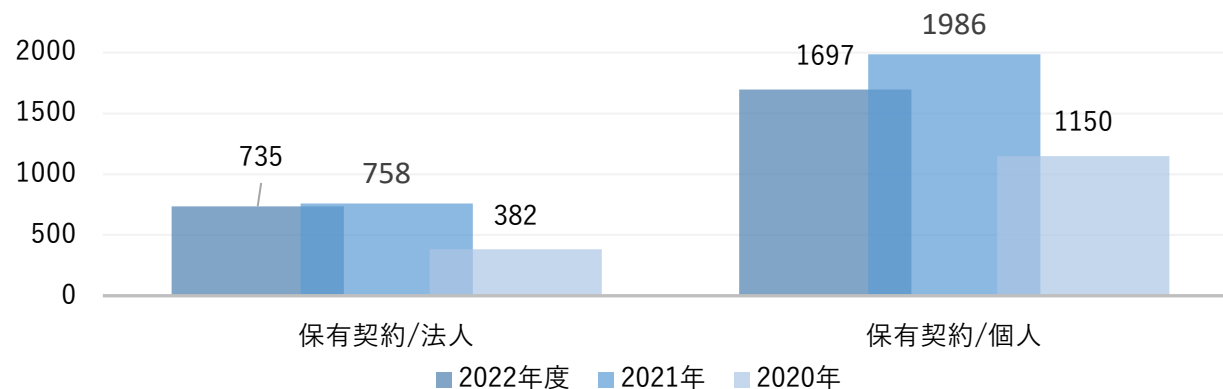


事業年度	法人	個人
2022年度	121件	90件
2021年度	120件	113件
2020年度	69件	127件

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保険始期日ベースで算定
- 2020年度・2021年度・2022年度の各期間による成果指標・KPI数値

## 2-4. 損害保険 保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2022年度	735件	1,697件
2021年度	758件	1,986件
2020年度	382件	1,150件

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2020年度・2021年度・2022年度の各年度末時点による成果指標・KPI数値

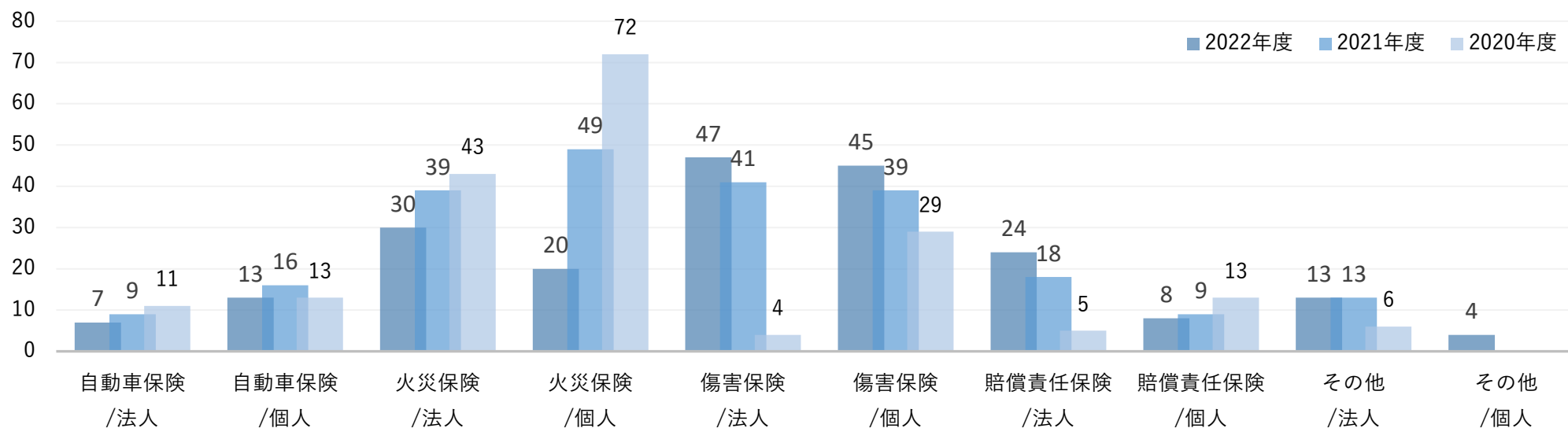


## [取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-5. 損害保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



事業年度	新規契約 保険種目									
	自動車保険 / 法人	自動車保険 / 個人	火災保険 / 法人	火災保険 / 個人	傷害保険 / 法人	傷害保険 / 個人	賠償責任保険 / 法人	賠償責任保険 / 個人	その他 / 法人	その他 / 個人
2022年度	7件	13件	30件	20件	47件	45件	24件	8件	13件	4件
2021年度	9件	16件	39件	49件	41件	39件	18件	9件	13件	0件
2020年度	11件	13件	43件	72件	4件	29件	5件	13件	6件	0件

■ 個人契約区分に個人事業主を含む

■ 保険始期日ベースで算定

■ 「その他／法人」に「履行保証保険」「労災上乗せ」「パッケージ」を含めて算定

■ 「その他／個人」に「海外旅行保険」を含めて算定

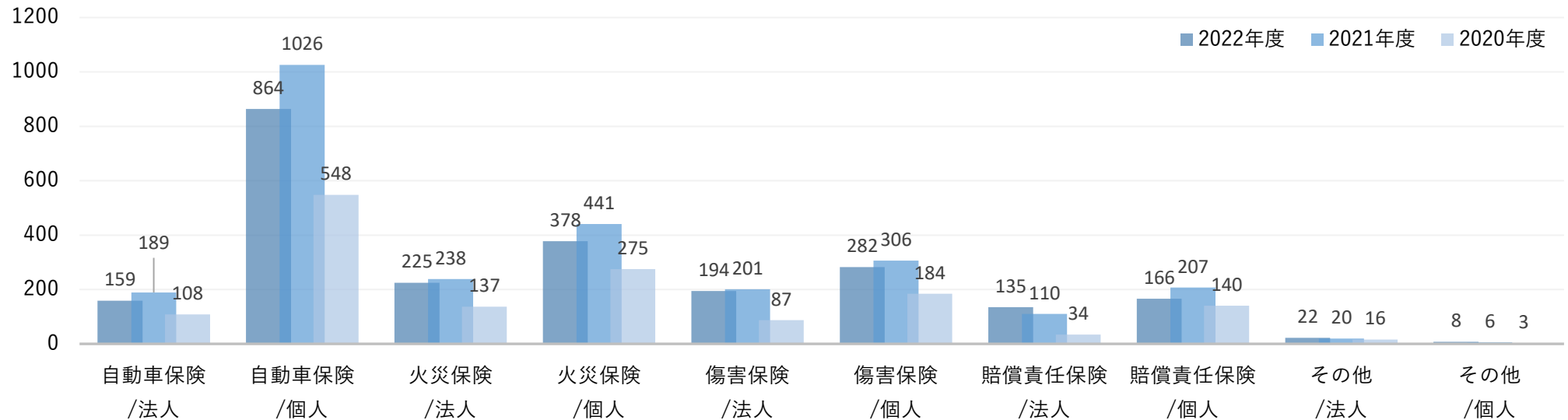
■ 2020年度・2021年度・2022年度の各期間による成果指標・KPI数値

## [取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-6. 損害保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	保有契約 保険種目									
	自動車保険 /法人	自動車保険 /個人	火災保険 /法人	火災保険 /個人	傷害保険 /法人	傷害保険 /個人	賠償責任 保険/法人	賠償責任 保険/個人	その他 /法人	その他 /個人
2022年度	159件	864件	225件	378件	194件	282件	135件	165件	22件	8件
2021年度	189件	1,026件	238件	441件	201件	306件	110件	207件	20件	6件
2020年度	108件	548件	137件	275件	87件	184件	34件	140件	16件	3件

■ 個人契約区分に個人事業主を含む

■ 保険始期日ベースで算定

■ 「その他/法人」に「履行保証保険」「労災上乗せ」「パッケージ」を含めて算定

■ 「その他/個人」に「海外旅行保険」を含めて算定

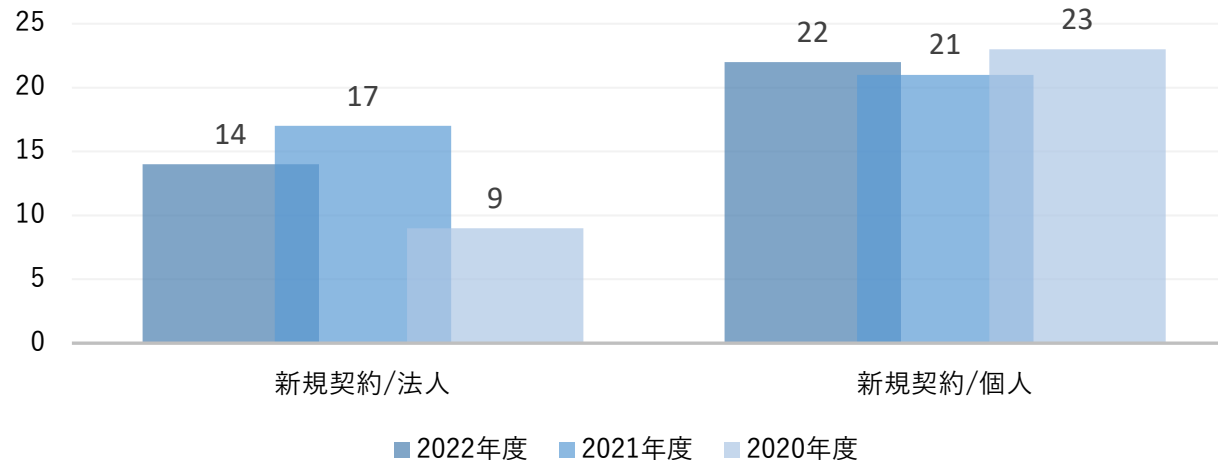
■ 2020年度・2021年度・2022年度の各年度末時点による成果指標・KPI数値

## [取組状況2]

## お客様の最善の利益の追求

## 2-7. 生命保険 新規契約状況

成果指標・KPI

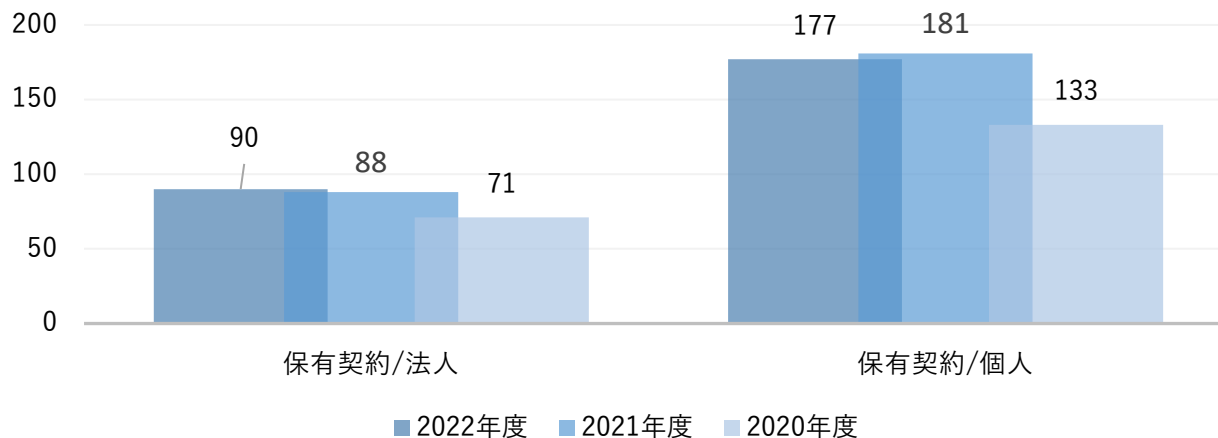


事業年度	法人	個人
2022年度	14件	22件
2021年度	17件	21件
2020年度	9件	23件

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保険始期日ベースで算定
- 2020年度・2021年度・2022年度の各期間による成果指標・KPI数値

## 2-8. 生命保険 保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2022年度	90件	177件
2021年度	88件	181件
2020年度	71件	133件

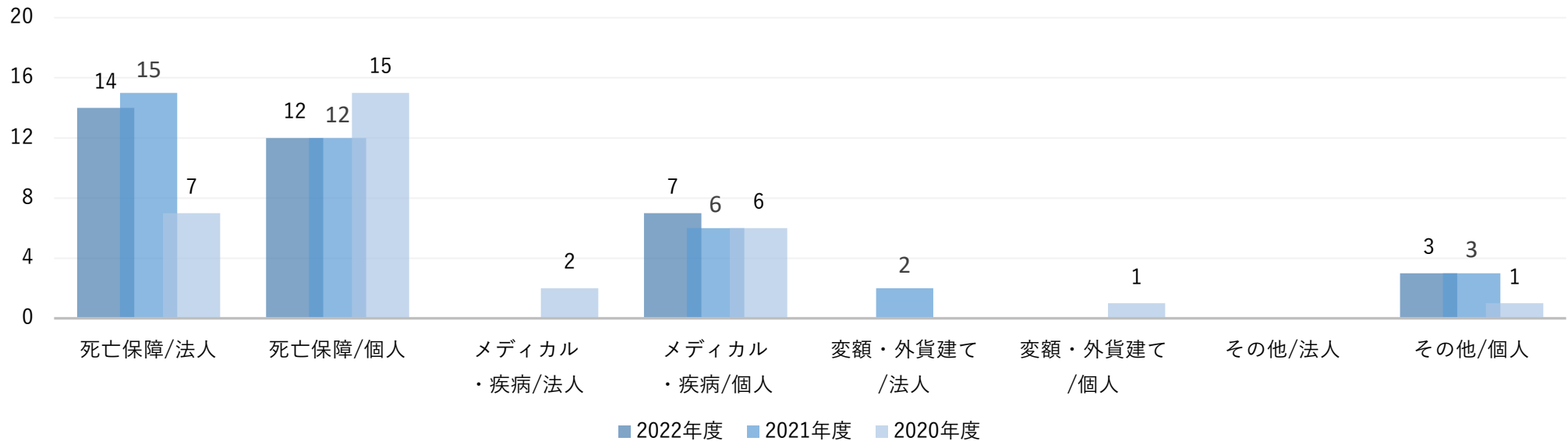
- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2020年度・2021年度・2022年度の各年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

2-9. 生命保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



事業年度	新規契約 保険種目							
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	メディカル ・疾病/法人	メディカル ・疾病/個人	変額・外貨 建て/法人	変額・外貨 建て/個人	その他/法人	その他/個人
2022年度	14件	12件	0件	7件	0件	0件	0件	3件
2021年度	15件	12件	0件	6件	2件	0件	0件	3件
2020年度	7件	15件	2件	6件	0件	1件	0件	1件

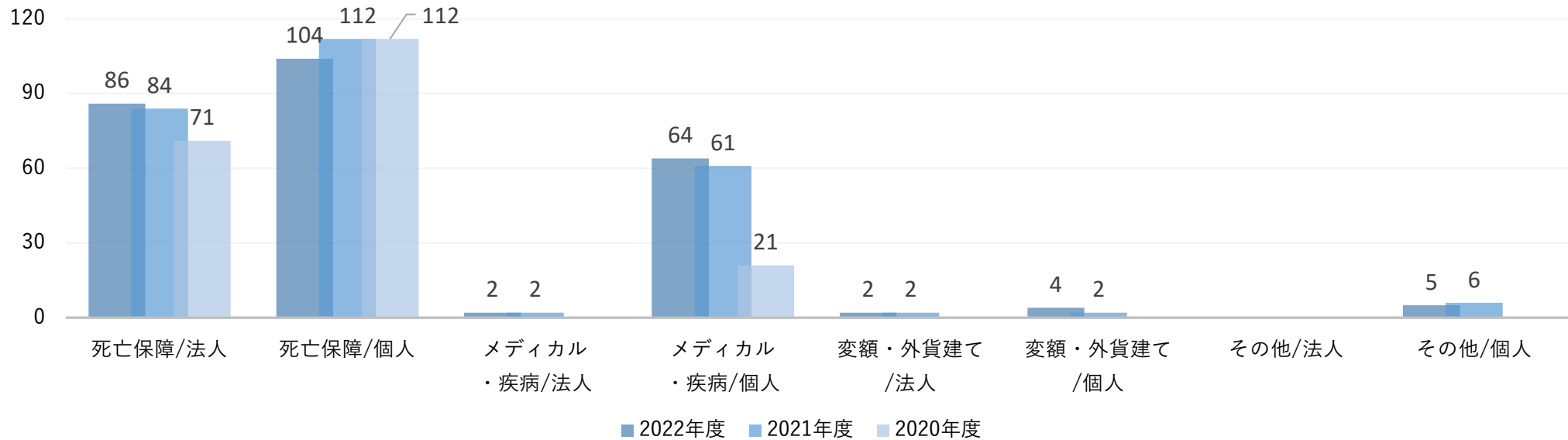
■ 個人契約区分に個人事業主を含む ■ 責任開始日ベースで算定  
 ■ 2020年度・2021年度・2022年度の各期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

2-10. 生命保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	保有契約 保険種目							
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	メディカル ・疾病/法人	メディカル ・疾病/個人	変額・外貨 建て/法人	変額・外貨 建て/個人	その他/法人	その他/個人
2022年度	86件	104件	2件	64件	2件	4件	0件	5件
2021年度	84件	112件	2件	61件	2件	2件	0件	6件
2020年度	71件	112件	0件	21件	0件	0件	0件	0件

■ 個人契約区分に個人事業主を含む ■ 責任開始日ベースで算定

■ 2020年度・2021年度・2022年度の各期間による成果指標・KPI数値

## [取組状況3]

## 利益相反の適切な管理

当社では、お客さまの利益を不当に損なうことのないよう、業務運営全体における利益相反の可能性を適切に把握し、これを未然に防止することが重要であると考えています。

保険代理店としての立場や取扱保険会社との関係性が、お客さまへの提案内容に影響を与えないよう、透明性の確保と管理の徹底を基本姿勢としています。

2020～2022年度においては、2019年度に整備した利益相反管理の考え方や管理ルールについて、日常業務の中で確実に運用される状態を目指し、募集実務や管理点検を通じた定着と実効性の向上に取り組みました。これにより、役職員一人ひとりが利益相反への意識を持ち、お客さまの意向と最善の利益を最優先に考えた業務運営が行われる体制の安定化を図っています。

## 【2020～2022年度の主な取組み】

- 保険会社との取引関係や取扱商品において、利益相反が生じる可能性がある場面について社内で整理し、従業員への周知を行った。
- 募集時には、特定の保険会社や商品に偏った提案とならないよう留意し、お客さまの意向や状況を最優先に考えた提案を行った。
- 複数の保険会社の商品を取り扱う場合には、それぞれの補償内容や条件の違いを説明し、選択に必要な情報を適切に提供した。
- 手数料水準や社内評価等が提案に影響を及ぼすことがないよう、提案理由や比較内容を対応記録（募集プロセス歴）として残し、後日の確認が可能な状態で管理した。
- 管理責任者が対応記録や提案内容を定期的に確認し、利益相反のおそれがないかを点検した。
- 点検の結果、改善が必要と判断した事項については、注意喚起や指導を行い、再発防止に向けた対応を実施した。



## [取組状況4]

## お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

当社では、お客さまが自ら納得して保険商品を選択できるよう、提案時における情報提供の分かりやすさと十分性を重視しています。その理由として、保険商品は内容が複雑になりやすいことから、専門用語の使用を極力避け、お客さまの理解度に応じた説明を行うことを基本姿勢としています。

2020～2022年度においては、2019年度に整備した説明資料やトークスクリプト等を活用しながら、情報提供の質を安定させるとともに、募集人ごとの説明内容や理解度確認のばらつきを抑える取組みを進めました。これにより、お客さまが補償内容や留意点を十分に理解したうえで判断できる環境の整備を図っています。

## 【2020～2022年度の主な取組み】

- 募集時には、補償内容、保険期間、保険料、免責事項等の重要な情報について、説明資料やパンフレットを用いて丁寧に説明した。
- お客さまの知識や経験に応じて説明の方法や表現を工夫し、専門用語については具体例を交えて分かりやすく説明した。
- 複数の商品や補償内容を比較する場合には、それぞれの違いや特徴を整理し、お客さまが判断しやすい形で情報提供を行った。
- 重要な事項については、口頭説明に加えて書面等による確認を行い、お客さまの理解状況を確認した。
- 対応記録（募集プロセス歴）には、説明した主な内容やお客さまの理解・確認状況を適切に記載し、後日の検証が可能な状態で管理した。
- 管理責任者が対応記録（募集プロセス歴）や説明内容を確認し、情報提供が適切に行われているかを点検した。

## [取組状況5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、保険商品を単に販売するのではなく、お客さま一人ひとりが抱えるリスクや課題を正しく理解したうえで、状況に応じた専門的なサービスを提供することを重視しています。

とりわけ、自然災害や事故等のリスクが多様化・複雑化する中においては、補償内容の説明にとどまらず、お客さま自身が自らのリスクを具体的に把握できる情報提供と、実態に即した支援が重要であると考えています。

2020～2022年度においては、2019年度から継続して取組んできた自然災害レポート（ハザードマップ）の提供や、独自に構築したトラストネットワークの活用、オリジナルの証券フォルダによる契約管理支援等のサービスについて、実務として定着させることに注力しました。これにより、提案時からご加入後に至るまで、お客さまとの継続的な関与を通じて、安心と利便性を実感いただける専門サービスの提供体制を強化しています。

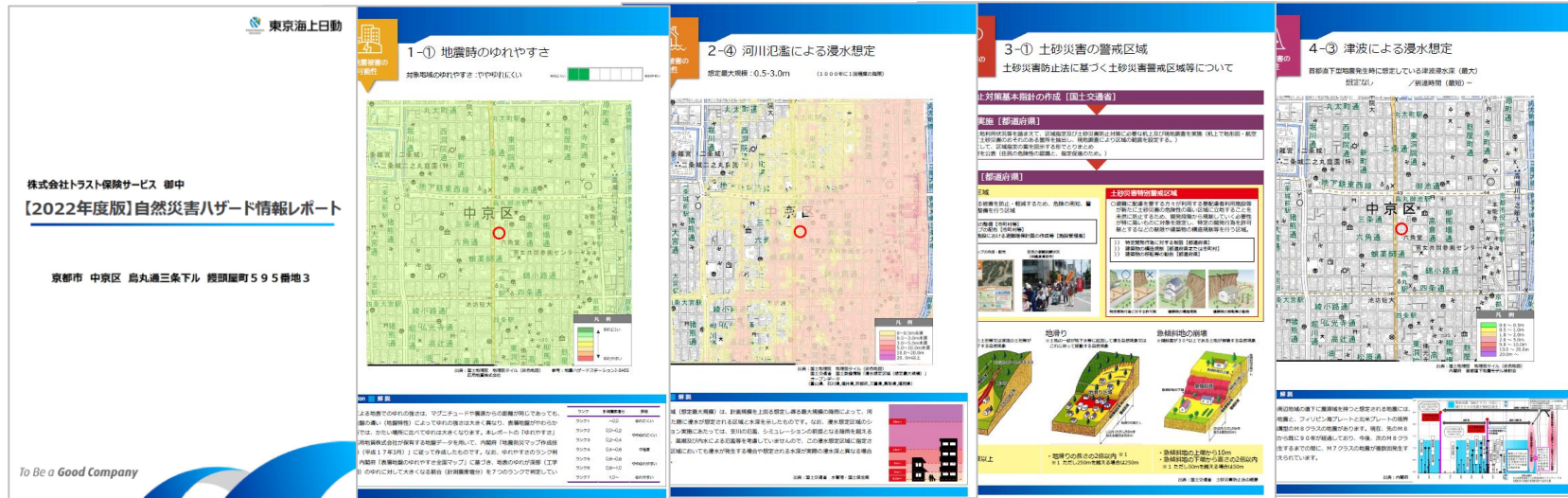
## 【2020～2022年度の主な取組み】

- 法人のお客さまに対しては、自然災害リスクへの理解を深めていただくため、ハザードマップや自然災害レポート等を活用し、事業所所在地ごとのリスク特性を踏まえた情報提供を行った。
- 自然災害や事故発生時の影響を想定し、複数の損害保険商品を組み合わせた補償設計や、事業継続の観点からのリスク・コンサルティングを継続的に実施した。
- 当社が構築する「トラストネットワーク（専門家・関係機関等）」を活用し、保険に限らない情報提供や相談対応を行うことで、お客さまの課題解決を多面的に支援した。
- ご加入後の管理・利便性向上を目的として、当社オリジナルの証券フォルダを提供し、保険証券や契約内容を整理・保管しやすい環境を整備した。
- 事故等が発生した際には、受付から保険金請求手続き、保険会社との連絡調整に至るまで、当社が一貫して関与し、迅速かつ丁寧な対応に努めるとともに、お客さまの不安軽減を重視し、進捗状況の説明や必要書類の案内を行い、円滑な保険金支払につながるよう支援した。
- ご加入後も、契約内容の確認や補償（保障）見直しの機会を設けるとともに、お客さまの状況変化に応じた情報提供やフォローアップ対応を行った。
- これらの対応内容是对応記録等として管理し、専門サービスおよび事故対応が継続的に提供されているかを社内で確認・検証した。

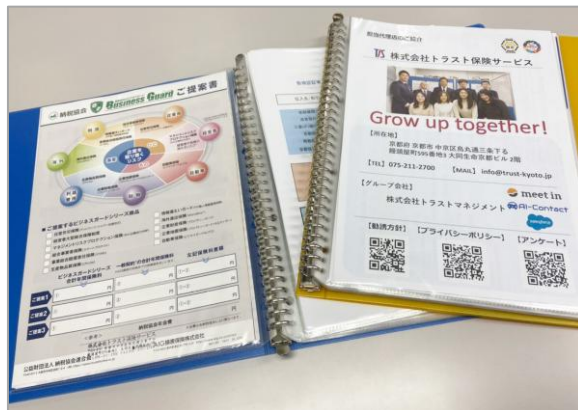
[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

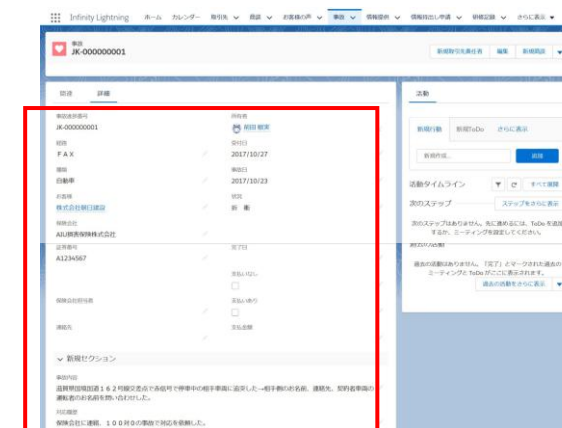
[自然災害ハザード情報レポート(マップ)]



[証券フォルダ]



[顧客管理システム Infinity 事故管理画面]



## [取組状況5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

「次世代のリスク管理」をYouTubeで公開 <https://youtu.be/dIGJ4Tuyyac>

事業を取り巻く様々な課題に対して3つのソリューションを提供しています

## 【3つのソリューション】

- ▶ トラストパッケージ  
Trust Package
- ▶ リアルタイムマネジメント  
Realtime Management
- ▶ トラストネットワーク  
Trust Network



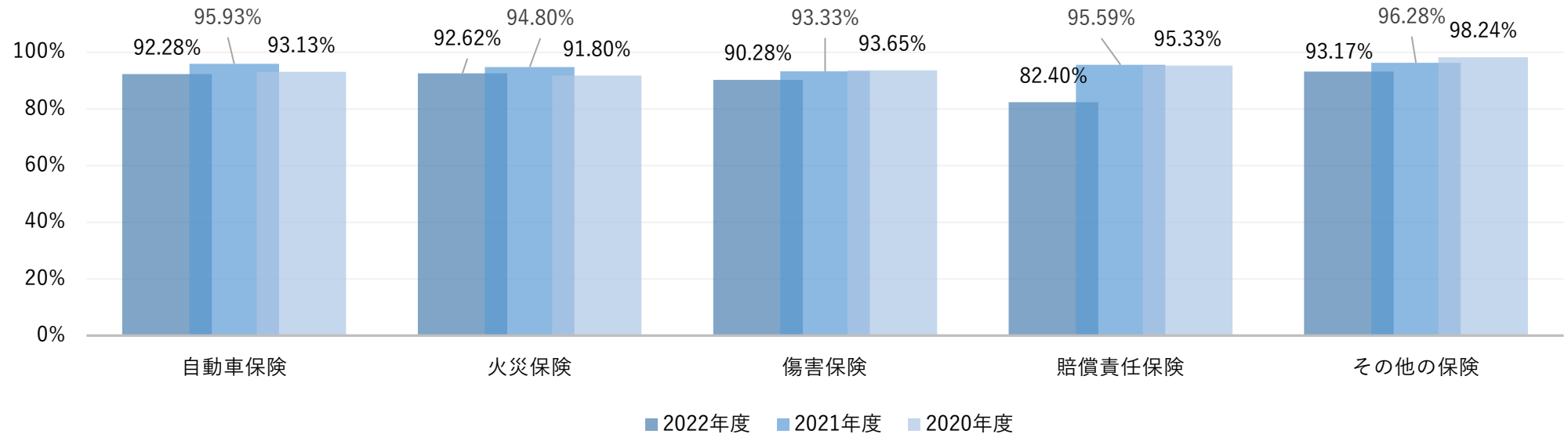


## [取組状況5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 5-1. 損害保険 更改契約状況 [保険種目別]

成果指標・KPI



保険種目	更改率		
	2022年度	2021年度	2020年度
自動車保険	92.28%	95.93%	93.13%
火災保険	92.62%	94.80%	91.80%
傷害保険	90.28%	93.33%	93.65%
賠償責任保険	82.40%	95.59%	95.33%
その他保険	93.17%	96.28%	98.24%
平均更改率	91.44%	95.54%	94.58%

■ 更改率は、以下の計算式で算定

$$\text{更改率} = \frac{\text{更改手続数（満期数に対して更改手続を行った数）}}{\text{満期数（当該契約が満期日を迎えた数）}}$$

■ 損害保険更改率（平均）は合計の満期数に対する更改手続数で算定

■ 「その他保険」には、履行保証保険、労災上乗せ、パッケージ、海外旅行保険等が含まれる

■ 2020年度・2021年度・2022年度の各期間による成果指標・KPI数値

## [取組状況5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 5-2. 生命保険 継続契約状況 [保険会社別]

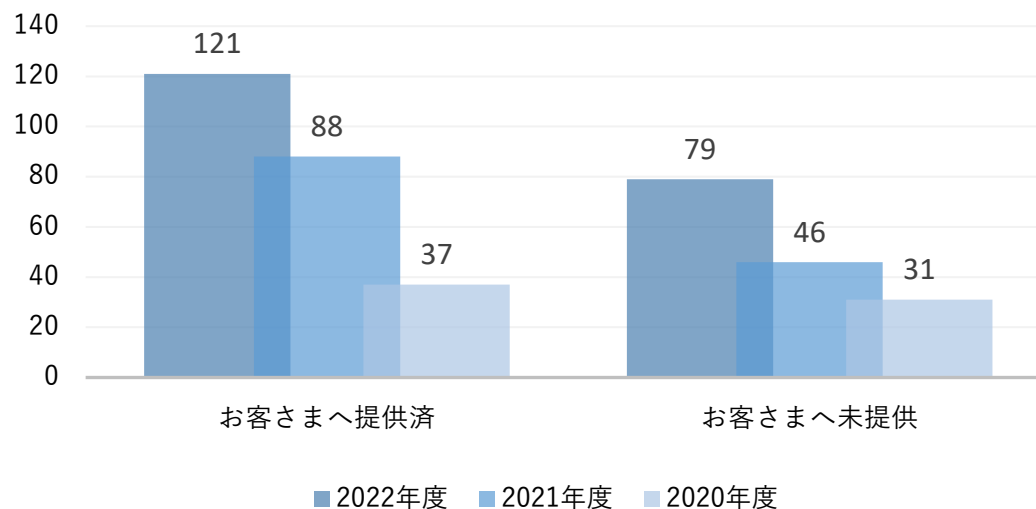
成果指標・KPI

保険会社	2022年度	2021年度	2020年度
大同生命保険株式会社	24か月継続率 98.15%	24か月継続率 87.04%	24か月継続率 86.44%
メットライフ生命保険株式会社	24か月継続率 71.72%	24か月継続率 79.31%	24か月継続率 81.38%
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	24か月継続率 84.31%	24か月継続率 82.98%	24か月継続率 80.00%

- 継続率の基準は各社で定めるところ ■ 販売上位3社を成果指標・KPI数値として設定
- 「24か月継続率」は算定期間に成立した契約を100として、各年度末について前月末までに継続した契約の率
- 2020年度・2021年度・2022年度の各年度末時点による成果指標・KPI数値（法人・個人契約合算による数値）

## 5-3. ハザードマップ提供状況 [法人・個人契約合算]

成果指標・KPI



ハザードマップ	2022年度	2021年度	2020年度
お客さまへ提供済	121件 (60.50%)	88件 (65.67%)	37件 (54.41%)
お客さまへ未提供	79件 (39.50%)	46件 (34.33%)	31件 (45.58%)
合計	200件	134件	68件

- お客さまへのハザードマップの提供は、2020年3月1日より開始
- 「未提供」の区分には、補償内容が予めPackageされ選択できない入居者プラン等含む



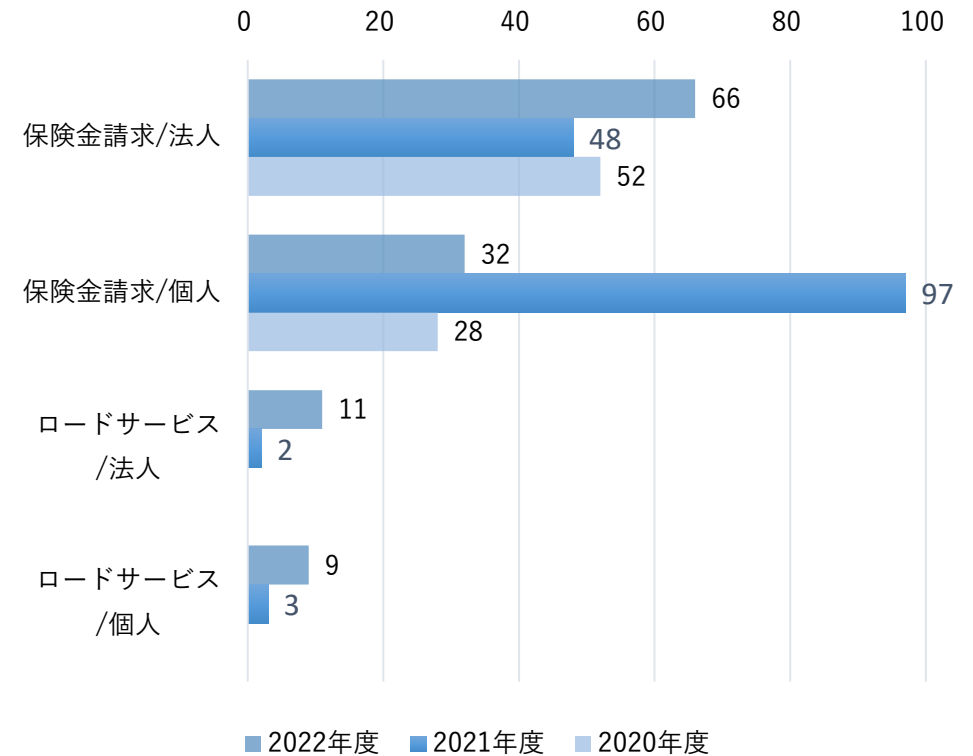
## [取組状況5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 5-4. 損害保険事故・保険金請求対応サービス状況

成果指標・KPI

事業年度		対応サービス区分	
		保険金請求	ロードサービス
2022年度	法人	66件	11件
	個人	32件	9件
	合計	98件	20件
2021年度	法人	48件	2件
	個人	97件	3件
	合計	145件	5件
2020年度	法人	52件	0件
	個人	28件	0件
	合計	80件	0件



■ 2020年度・2021年度・2022年度の各期間による成果指標・KPI数値

## [取組状況6]

## お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

## ① 人材育成・職業倫理の深化：

当社では、金融事業者としての社会的責任を果たすためには、制度やルールの整備だけでなく、それらを正しく理解し、日々の業務において実践できる人材の育成が不可欠であると考えています。とりわけ、お客さま本位の業務運営は、従業員一人ひとりの判断や行動の積み重ねによって初めて実現されるものであり、高い職業倫理と専門性を備えた人材の育成を経営上の重要課題として位置づけています。

2020～2022年度においては、2019年度から継続して実施してきた月1回以上の従業員教育について、単なる知識習得や実施頻度の確保にとどめることなく、実際の募集事例や事故対応事例、内部点検・外部監査で明らかになった課題を踏まえた内容へと発展させました。これにより、従業員教育は「理解しているか」ではなく、「実務で正しく判断・行動できているか」を重視する取組みへと深化しています。

## 【2020～2022年度の主な取組み】

- 定例会議を通じて、日常業務における課題や判断に迷う事例を共有し、全ての従業員で対応方針や考え方を確認した。
- コンプライアンスおよび保険商品知識に関する理解度を確認する小テスト等を継続的に実施し、その結果を全員で共有することで、知識の定着とばらつきの是正を図った。
- 「5つの行動指針（参照1）」を教育の軸として位置づけ、募集時や事故対応時における判断基準として活用できるよう、具体的な事例を交えた教育を実施した。

## 【参照1】

- ・私たちは、リスクに直面するお客様から求められている「プロフェッショナル」です
- ・私たちは、お客様への貢献を質・量ともに増やすことで、自らの生活を豊かにします
- ・私たちは、工夫と協力によって従業員のワークバランスを実現させます
- ・私たちは、職業人として能力を向上させ、人間としての成長を目指します
- ・私たちは、良き仲間との出会いを大切にチームワークの向上に努めます
- 実際の対応記録や対応事例を用いた振り返りを行い、お客さま本位の視点で適切な判断ができていたかを確認した。
- 新人教育については、基礎的な知識習得に加え、当社が重視する職業倫理や行動指針について重点的な教育を行った。

## [取組状況6]

## お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

## ② ガバナンス態勢・監査結果の活用深化：

当社では、お客さま本位の業務運営を一過性の取組みに終わらせることなく、継続的に実践していくためには、業務運営の状況を定期的に検証し、改善につなげるガバナンス態勢が重要であると考えています。そのため、管理責任者による内部点検および外部監査機関による外部監査を通じて、業務運営の適正性と実効性を客観的に確認する仕組みを構築しています。

2020～2022年度においては、内部点検および外部監査を単なるチェック機能として位置づけるのではなく、経営会議における評価・分析を通じて、具体的な業務改善や人材育成施策に反映させる運用へと進化させました。これにより、ガバナンス態勢は「確認するための仕組み」から、「改善を生み出すための仕組み」として機能しています。

## 【2020～2022年度の主な取組み】

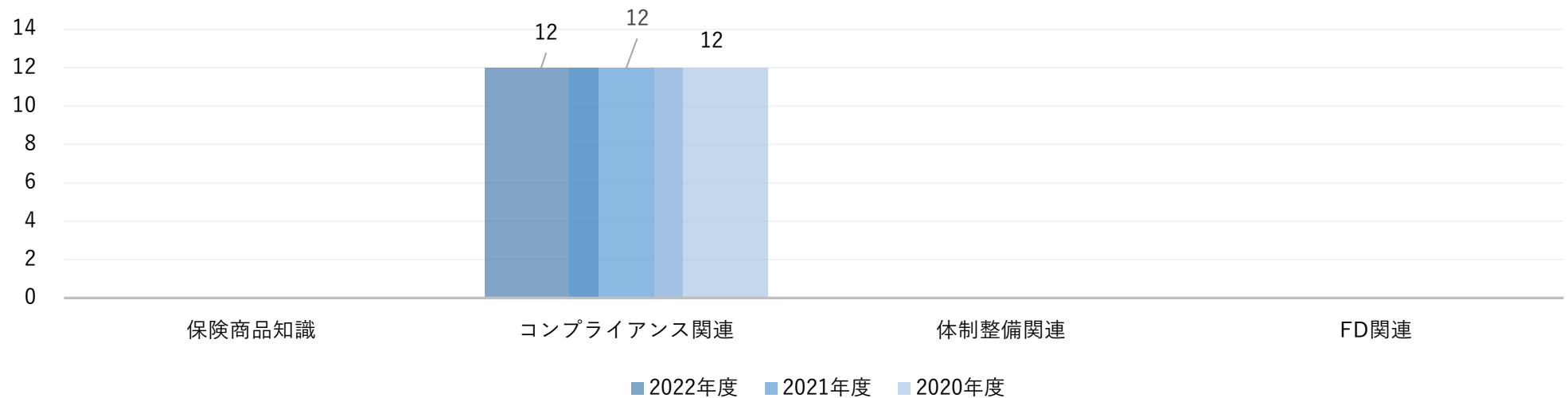
- 管理責任者による内部点検を年2回（半期毎）実施し、募集実務や業務運営状況について確認した。
- 外部監査機関による外部監査を年1回実施し、専門的かつ客観的な視点から業務運営の評価を受けた。
- 内部点検および外部監査の結果については、経営会議において評価・分析を行い、改善の方向性を明確化した。
- 外部監査結果（指摘・課題事項等）については、翌月の定例会議で全従業員に共有し、注意喚起や改善指示を行った。
- 明らかになった課題については、翌年度の経営計画における重要課題として位置づけ、進捗状況を継続的に確認した。
- これらの取組みを通じて、ガバナンス態勢と人材育成が相互に連動する改善サイクルを運用した。
- 大規模災害等の発生時においても、お客さまへの対応や業務を継続できる体制を確保するため、経済産業省 中小企業庁が推進する「事業継続力強化計画」の認定を受け、平時から事業継続に向けた備えを行った。
- 事業継続力強化計画に基づき、災害時の初動対応や連絡体制、業務継続の優先順位等について社内で共有し、有事においてもお客さまへの責任を果たせる体制の維持に努めた。
- 従業員が心身ともに健康で、安心して業務に取り組める環境を整備することが、お客さま本位の業務運営の持続につながるという考えのもと、健康宣言企業として従業員の健康づくりに取組んだ。

## [取組状況6]

## お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

## 6-1. 人材育成・従業員教育研修状況

成果指標・KPI



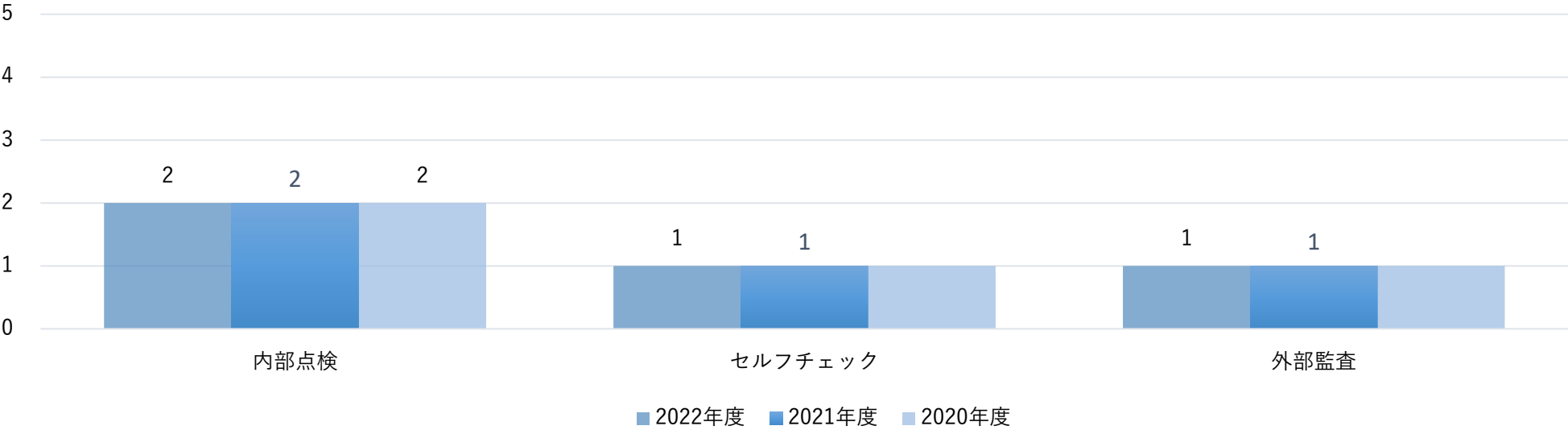
カリキュラム	2022年度	2021年度	2020年度
保険商品知識等	—	—	—
コンプライアンス関連	12回	12回	12回
体制整備関連	—	—	—
お客さま本位の業務関連	—	—	—
合計	12回	12回	12回

- 2020年度～2022年度においては、詳細なカリキュラム区分として集計を行わず、すべて「コンプライアンス関連」としてとりまとめた成果指標・KPI数値とした。
- 2020年4月、政府より「緊急事態宣言」が発令されたことにより、2019年度と比較して、在宅勤務や交代勤務を余儀なくされたこともあり、実施回数が減少した。
- 2020年度・2021年度・2022年度の各期間による成果指標・KPI数値

[取組状況6]      お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

6-2. 内部点検・外部監査状況

成果指標・KPI



	内部点検・監査区分			合計
事業年度	内部点検・ 代理店点検 (管理責任者)	セルフチェック・ 自己点検 (保険募集人)	外部監査 (外部専門家等)	
2022年度	2回	1回	1回	4回
2021年度	2回	1回	1回	4回
2020年度	2回	1回	1回	4回

■ 「内部点検・代理店点検」の中に「内部監査」を含む数値としている  
■ 2020年度・2021年度・2022年度の各期間による成果指標・KPI数値

## [取組状況6]

## お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

## 6-3. 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

成果指標・KPI

## ● 経済産業省 中小企業庁

## 【事業継続力強化計画認定】

近年多発している大規模な自然災害に対する事前対策の取組みとして中小企業庁が推進している事業継続力強化計画の認定を受けています。

[事業継続力強化計画 | 中小企業庁](#)

## ● 協会けんぽ京都支部

## 【京（きょう）から取り組む健康事業所宣言】

従業員の健康づくりの一環として、協会けんぽ京都支部が推進している「京（きょう）から取り組む健康事業所宣言」に登録しています。

[京（きょう）から取り組む健康事業所宣言 | 都道府県支部 | 全国健康保険協会](#)



当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は、一部実施、原則5(注2)、原則6(注2)、原則6(注3)は、当社の「お客さま本位の業務運営方針」の対象外であることを公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則			一部実施・非該当	一部実施・非該当理由
原則3	(注)	<p>金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合</li> <li>・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 (※1)</li> <li>・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 (※2)</li> </ul>	一部実施	<p>(※1) 当社における組織形態上、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨することがないため対象としておりません。</p> <p>(※2) 当社における組織形態上、同一主体又はグループ内の運用部門が、資産の運用先に営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶことがないため対象としておりません。</p>
原則5	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
原則6	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。

保険代理店 株式会社トラスト保険サービス

代表取締役 前田敏実

所在地 京都府京都市中京区烏丸通三条下る饅頭屋町595番地3  
大同生命京都ビル2階

電話番号 075-211-2700

営業時間 平日9時00分～17時00分（年末年始・夏季休暇を除く）

※当社ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」からでも承ります  
<https://www.trust-Kyoto.jp>

関西に長く根差したプロの保険代理店

