

「お客様本位の業務運営方針」の 取組状況と成果指標(KPI)

2020年12月1日策定

2026年6月1日改訂

株式会社トウマータルビジネス

「お客様本位の業務運営方針」について

株式会社トウマトータルビジネス(以下、「当社」といいます。)は、
TTB Group の一員として事業活動を行っています。

当社は、『**コンサルティングを通じて、法人個人の確かな未来を提案する**』を経営理念とし、
お客様一人ひとりの意向やライフプラン、経営課題等を十分に把握したうえで、
それぞれのニーズに沿った最適な保険商品およびサービスを提供し、
お客様の最善の利益の実現を目指します。

この考え方を実践するため、
「お客様本位の業務運営方針」(以下、「本方針」といいます。)を定め、
本方針に基づく業務運営を推進するとともに、
その取組状況および成果指標(KPI)を定期的に公表します。

また、社会情勢や経済環境の変化、お客様のニーズの変化等を踏まえ、
本方針および取組内容について定期的な見直しを行い、継続的な改善に努めてまいります。

コンサルティングを通じて、 法人個人の確かな未来を提案する

TTB GROUPは、企業・個人のさまざまな課題・リスクをワンストップで解決し、より良い未来を得ていただくために立ち上げられたコンサルティングファームです。

経営、保険、税務、労務、法務、行政手続等に関するプロフェッショナルが集まっておりますので、企業の経営、労務管理、リスク管理から、個人のライフプランニング、遺産・相続関係の案件まで幅広い内容について安心してご相談いただけます。

相談してみて良かったとだけ思っていたら、グループ内全員が日々各分野で研鑽を積み、真摯に業務に取り組んでおります。

● 「顧客本位の業務運営」の取組状況について

お客様本位の業務運営に関する方針【原則1】	6
お客様の最善の利益の追求【原則2】	7
利益相反の適切な管理【原則3】	8
手数料等の明確化【原則4】	9
重要な情報の分かりやすい提供【原則5】	10
顧客にふさわしいサービスの提供【原則6】	11
従業員に対する適切な動機づけの枠組み【原則7】	12

● KPI(重要業績評価指標)について

生命保険継続率(24ヵ月継続率)	14
社員教育(研修受講率)	15
お客様の声収集(感謝のお声)	16

「顧客本位の業務運営」の取組状況について

本取り組みの【 】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「同原則」という)のどの原則に対応しているかを示しております。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認下さい。

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

取組方針1	お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 ..	【原則1】
取組方針2	お客様の最善の利益の追求	【原則2】
取組方針3	利益相反の適切な管理	【原則3】
取組方針4	手数料等の明確化	【原則4】
取組方針5	重要な情報の分かりやすい提供	【原則5】
取組方針6	顧客にふさわしいサービスの提供	【原則6】
取組方針7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み	【原則7】

お客様本位の業務運営に関する方針【原則1】

当社は、『コンサルティングを通じて、法人個人の確かな未来を提案する』

という経営理念のもと、

お客様本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)の徹底を図るため、

「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表します。

尚、本方針の実践に係る具体的な取り組み状況を定期的(年一回)に

公表するとともに、より良い業務運営の実現のため

定期的(年一回)に見直しを検討し

お客様にとって最良の代理店を目指してまいります。

お客様の最善の利益の追求 【原則2】

お客様にとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、ご満足いただけるよう従業員教育に努めてまいります。

取組内容

- (1) お客様との取引に際し、お客様本位の良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益の実現に努め、お客様にご安心・ご満足いただけるように努めてまいります。
- (2) お客様からのご相談、ご意見、お問い合わせおよび苦情等を真摯に受け止め、お客様の視点に立って迅速、誠実かつ公正に対応します。また、その内容を分析し、業務運営の向上および改善に活かしてまいります。
- (3) ご契約後も定期的にお電話やご訪問等を通じて、契約内容の確認、給付金・保険金のご請求、各種変更手続き等に関するサポートを行い、お客様に安心いただけるアフターフォローの充実に努めます。
- (4) お客様に十分ご理解いただいたうえでご契約いただけるよう、関係法令等および保険会社の定める基準等を遵守するとともに、お客様の加入目的、ご家族構成、収入・資産状況等を踏まえ、ニーズに最適な保険商品および保障内容をご提案します。
- (5) 生命保険・損害保険・その他の金融商品を販売する場合には、商品及び引受保険会社等についてお客様の誤解を招くことがないよう、明確に区別して取り扱います。

利益相反の適切な管理 【原則3】

当社では、お客様に安心を得ていただくためにお客様のご意向やニーズに合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めております。発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

取組内容

- (1) 当社は、乗合保険代理店として複数の保険会社の商品を取り扱っており、お客様のご意向やニーズに応じて、複数の商品を比較・検討いただける環境を提供しています。また、保険会社から代理店手数料等を受領していることを踏まえ、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、その維持および継続的な改善に努めてまいります。
- (2) 営業部とは独立した部署である管理部にて申込確認を行い、厳格なコンプライアンス体制を構築・維持することで、お客様にとって利益相反となる取引となっていないか適切にご提案が行われたかの検証・管理・集計を行うとともに、発覚した場合はすみやかに指導教育を行い適正な募集を務めております。
- (3) 保険会社から受領する代理店手数料その他の利益により、お客様への提案内容が不当に影響を受けることのないよう、お客様の意向やニーズを十分に確認し、適切な保険募集を行います。
- (4) お客様に発生しうる不利益事項について十分に理解された上でご契約いただくよう、契約概要、注意喚起情報等の重要事項を書面の交付及び説明を行い、申込時にチェックシートを運用しております。
- (5) 募集人が保険会社のガイドラインに背き、お客様の利益に反する募集行為を行っていたことが判明した際には、社内規則に基づき罰則等の処分を課すことによって、不正募集を防止し、適正な募集活動を行うように働きかけております。

手数料等の明確化 【原則4】

外貨建保険や変額保険等、リスク性商品を販売する場合には、お客様の加入目的や投資経験・年齢・知識・財産・収入の状況等に十分留意し、お客様のニーズに合致した商品をご提案するよう努めてまいります。

取組内容

- (1) 当社は、お客様が保険商品を適切に理解し、ご判断いただけるよう、保険契約に係る保険料、解約返戻金その他のお客様にご負担いただく費用等について、分かりやすい説明に努めます。
- (2) 外貨建保険や変額保険等の特定保険契約については、為替変動リスク、市場リスク、為替手数料、特別勘定運営費用、解約控除費用その他お客様にご負担いただく費用等について、丁寧かつ適切な説明を行います。
- (3) 当社は、お客様が負担する費用やリスク等の重要な事項について十分にご理解いただいたうえでご契約いただけるよう、適切な情報提供に努めます。

重要な情報の分かりやすい提供 【原則5】

お客様が正しく商品を選択できるように、ご提案する保険商品の内容に応じて、重要な情報を分かりやすくお伝えしております。お客様に不利益な事項が発生しうる内容については、より注意深くかつ適切にお伝えしてまいります。

取組内容

- (1) 当社が取り扱う保険商品は、特定保険契約を含めた保険商品であり、お客様の加入目的や投資経験・年齢・知識・財産・収入の状況等に十分留意し、お客様のニーズに合致した商品をご提案するよう努めてまいります。尚、保険料や保険金額・給付金額および解約返戻金額等、保障内容をわかりやすく情報提供しています。
- (2) ご契約の内容及びご契約に関する重要事項については、「ご契約のしおり・約款」「重要事項説明書」等の書面の交付及び説明を行い、お客様が十分に理解された上でご契約いただくよう努めてまいります。また、「パンフレット」等の募集資料は、保険会社の規定に従った適切なものを使用し丁寧に説明いたします。
- (3) お客様に対し必要な情報を提供し、ご理解ご納得の上お申し込み頂けるように取組んでおります。また、お申し込み頂ける際には改めてお客様の最終的なご意向を確認し、募集プロセス・ご説明の履歴と共にご意向を記録化し、事後チェックを行えるよう適切な募集管理を行います。
- (4) ご高齢のお客様に関しては、ご家族の同席やご家族へのご説明の要否をお伺いするとともに、保険加入の意思や保障内容のご理解度を確認して、ご納得の上でお申し込みいただくように努めております。
- (5) 全国各地の幅広い地域や年齢のお客様へ商品のご提案やご契約をいただいております。お客様一人ひとりのご事情にあわせたアフターフォローコール、ご契約内容確認や給付請求漏れのないように給付金・保険金のご案内等の寄り添った保全対応を行い、お客様に不利益が生じず長期的にご満足いただける保障内容で継続いただけるように努めてまいります。

顧客にふさわしいサービスの提供 【原則6】

お客様の加入目的、収入・資産状況等を把握し、お客様にとって最適な商品・サービスのご提案、販売・推奨に努めてまいります。

取組内容

- (1) お客様のご意向、ご加入目的、家族構成、収入・資産の状況その他のニーズやご意向を丁寧に把握し、お客様にふさわしい保険商品およびサービスの提供に努めます。
- (2) 商品を提案する際には、お客様のニーズを踏まえ、当該商品を推奨する理由およびお客様のご意向との適合性について、分かりやすく説明します。
- (3) 定期的に商品内容、お客様に対して説明すべき事項、説明に際して考慮すべき事項及び説明方法等についての研修、勉強会等を行い、従業員一人ひとりがお客様に対して十分な説明ができる体制の強化に努めます。
- (4) ご契約いただいたお客様に対して、ご契約後も定期的に保全連絡や給付金請求の確認・促進等のフォローを行い、お客様満足度の向上とお客様に寄り添った募集及びサービスを行ってまいります。
- (5) 営業部とは独立した部署である管理部よりお電話による保険加入の意思や保障内容のご理解度を確認して、ご納得の上でお申し込みいただくようにしております。
- (6) 当社では訪問販売その他の募集形態においても、音声記録その他の募集記録を活用し、営業部とは独立した部署である管理部にてお客様のご意向との適合性および募集品質の確認を行うことで、適切な保険募集の実現ならびに厳格なコンプライアンス体制を構築・維持しております。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み【原則7】

お客様の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように、従業員の評価制度において、報酬は固定給と販売報酬を明確に分離、人事制度において昇格・昇給は募集品質などのコンプライアンス項目を査定に組み込んでまいります。

取組内容

- (1) お客様本位の業務運営を実践するため、経営理念および本方針を募集人へ周知するとともに、継続的な教育・研修を通じて、その浸透および定着に努めます。
- (2) 定期的に保険商品に関する知識、関係法令、コンプライアンス、お客様への説明方法等について、定期的な研修および勉強会を実施し、役職員一人ひとりの専門性および業務品質の向上に努めます。
- (3) 従業員の評価制度において、募集品質やコンプライアンス遵守状況等を適切に評価項目へ組み込み、お客様本位の業務運営を実践するための適切な動機づけの枠組みおよびガバナンス体制の構築に努めます。
- (4) 通話音声や募集時の募集履歴に基づき、営業部とは独立した部署である管理部や監査部を設置し、管理監督機能が働く体制で募集行為確認を行っております。
- (5) お客様の利益を損なうおそれのある募集行為や、保険会社および関係団体の定める規程・ガイドライン等に反する行為を確認した場合には、社内規則に基づく指導・是正措置等を講じ、再発防止および募集品質の向上に努めます。

KPI(重要業績評価指標)について

当社は「お客様本位の業務運営方針」に基づく取り組みの進捗状況について定期的に確認し、その取り組みを推進するためのKPI(重要業績評価指標)を以下の通り設定いたします。

1. 生命保険継続率(24ヵ月継続率)

継続率95%維持を目標とします。

2. 社員教育(研修受講率)

最高品質のサービスと最良の商品をご提供するため、毎月1回の社員研修を実施します。

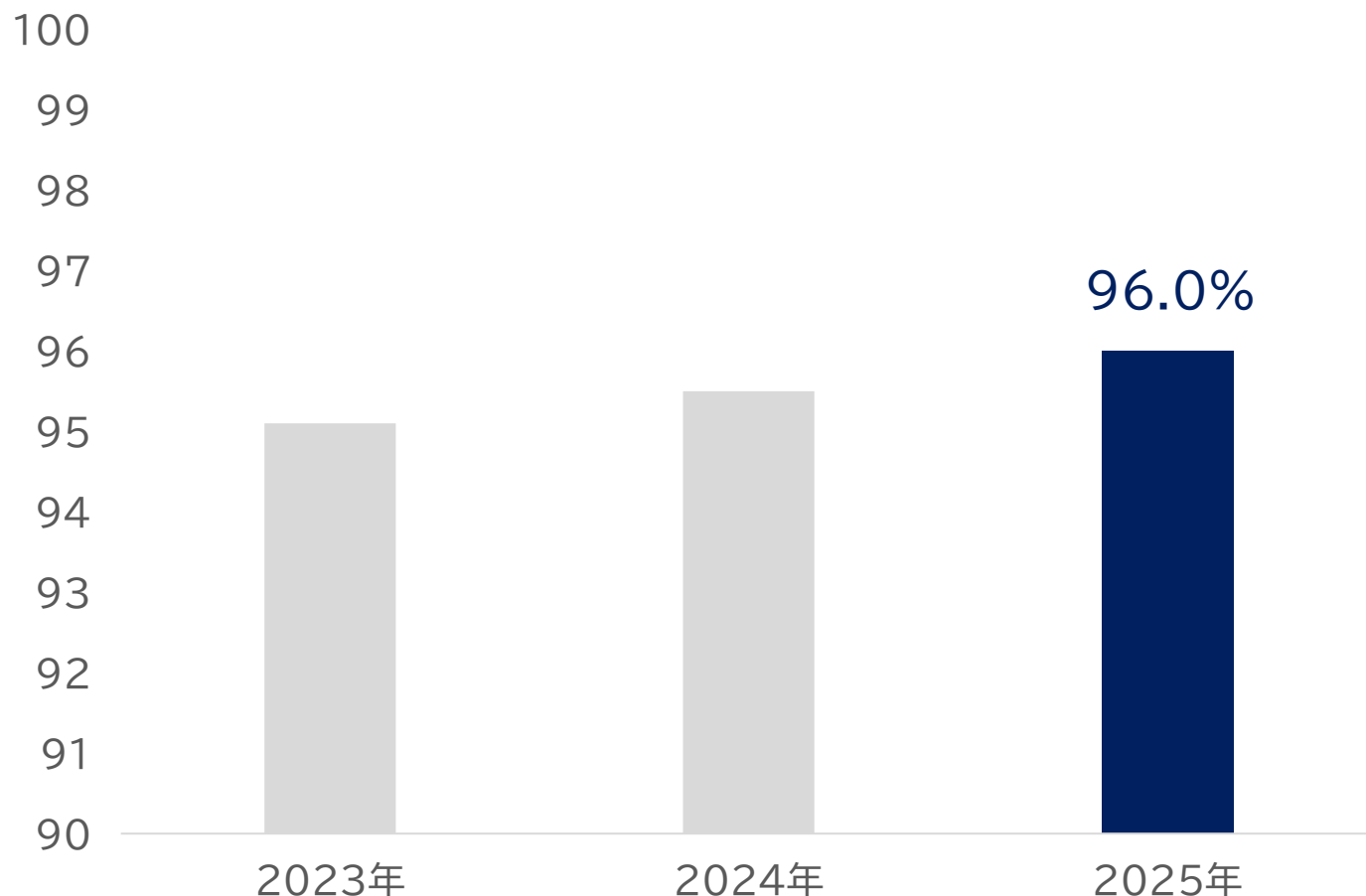
3. お客様の声収集(感謝のお声)

月5件を目標にお客様からのお声を収集し、お客様からいただいた様々なお声に対して、社内で共有し、社員のレベル向上をはかります。

生命保険継続率(24ヵ月継続率)

お客様のニーズに適した保険提案が行われているかを測る指標として、生命保険継続率を公表します。

生命保険継続率(24ヵ月継続率)



◆ データについてのコメント ◆

お客様のニーズに適した保険提案が行われているかを測る指標として、生命保険継続率(24ヵ月継続率)を公表しております。当社の継続率は年々上昇傾向にあり、2025年には96.0%という高い水準を達成いたしました。これは、ご契約時における丁寧な意向把握だけでなく、ご契約後のアフターフォロー体制がお客様の確かな信頼につながった結果と受け止めております。

今後も長期にわたる安心をお届けできるよう、最適な商品・サービスの提供と保全品質の維持・向上に努めてまいります。

研修実施状況(受講率)

お客様本位の業務運営を実践するため、従業員に対するコンプライアンス研修等の受講率を公表します。

研修内容	頻度	2023年	2024年	2025年
コンプライアンス研修	毎月	100%	100%	100%
商品研修	毎月	100%	100%	100%
個人情報保護研修	毎月	100%	100%	100%
公的年金制度研修	四半期ごと	100%	100%	100%
特定保険契約 理解度テスト受験率	2か月ごと	100%	100%	100%
継続教育制度受講率	毎年	100%	100%	100%

◆ データについてのコメント ◆

コンプライアンス研修については毎月実施し、全役職員の受講を徹底しております。また、商品研修、個人情報保護研修、公的年金制度研修等を継続的に実施し、お客様へ適切かつ分かりやすいご提案・ご説明が行える体制の維持・向上に努めております。

さらに、変額保険や外貨建保険等の特定保険契約については定期的に理解度テストを実施し、専門知識の向上および募集品質の維持・向上に取り組み、お客様に最適な商品・サービスの提供に努めてまいります。

お客様の声収集(感謝のお声)

お客様満足度および当社品質指標として、お客様からいただいた感謝のお声の件数を公表します。

		2023年	2024年	2025年
苦情	計画	0	0	0
	実績	0	0	0
要望	計画	0	0	0
	実績	0	0	0
感謝	計画	60	60	60
	実績	59	60	63

◆ データについてのコメント ◆

当社では、お客様満足度および募集品質の指標として「お客様の声」の公表を行っております。苦情・要望等については計画・実績ともに「0件」の維持を徹底する一方、お客様からの「感謝のお声」につきましては、2023年の59件から2025年には63件へと着実に増加し、計画(60件)を上回るお声をいただけるようになりました。

今後もお客様一人ひとりに寄り添った丁寧な対応を徹底し、より多くのご満足と感謝をいただけるよう、さらなるサービス品質の向上に努めてまいります。