



名鉄保険サービス株式会社

いかなる時でも
保険を通してお客さまに
安心をお届けする会社



当社は名鉄グループの一員として
損害保険、生命保険の両分野を皆さまに
ご提供する総合保険代理店です



「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 取組状況報告 (2024年度)

2025年6月30日
名鉄保険サービス株式会社

目次

- 01 お客さま本位の啓発、浸透、定着に向けた取組状況 P 3
『KAZE（かぜ）プロジェクト』について
- 02 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表 【取組状況 1】 P 5
- 03 お客さまの最善の利益の追求 【取組状況 2】 P 6
- 04 利益相反の適切な管理 【取組状況 3】 P 8
- 05 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 【取組状況 4・5】 . . . P 10
- 06 お客さまにふさわしいサービスの提供 【取組状況 6】 P 12
- 07 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 【取組状況 7】 P 14
- 



【はじめに】

お客さま本位の啓発、浸透、定着に向けた取組状況

名鉄保険サービス株式会社(代表取締役 安藤仁、以下「私たち」)は、「お客さまへの安心を大切にする会社宣言」のもと、プロフェッショナルとしてリスクに備える力を高め、お客さまに寄り添ったご提案とサポートを実践しています。顧客本位の業務運営のさらなる定着に向けて取組みを進め、その成果を公表いたします。

※金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の内容および本方針との対応関係表につきましては、以下のURLからご確認いただけます。

<原則の内容> <https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

<対応関係表> https://www.meitetsu-hs.co.jp/cmn/pdf/taioukankei_20250630.pdf

※当社は金融商品の組成に携わる金融事業者ではありません。

<対応する原則:6(注3)、補充原則1～5>

【はじめに】

『KAZE(かぜ)プロジェクト』について

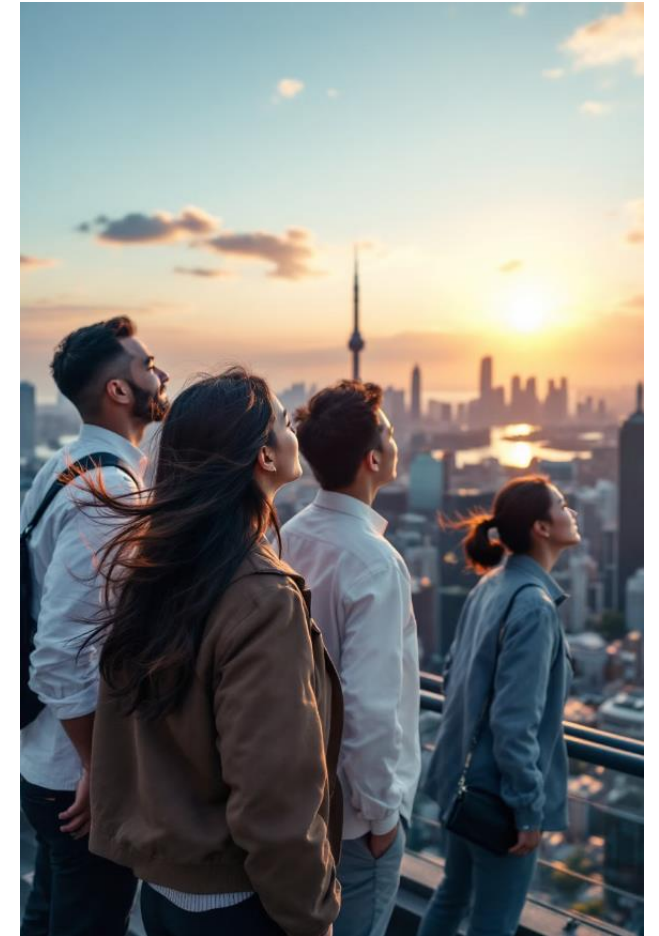
新時代への変革の風

KAZEプロジェクト

KAZEプロジェクトは、「業務を可視化し、磨き、未来へつなぐ」ことを目的に、社員一人ひとりの「**エネルギー（Energy）**」を結集し、「**改革（Kaikaku）**」と「**革新（Kakushin）**」を進めながら、より良い「**明日（Ashita）**」に向かって「**前進（Zenshin）**」していく名鉄保険サービスの全社改革の取組です。

お客さま本位の業務運営を軸に、現場の声を起点とした業務改善や、部門連携を通じて、サービス品質・提案力・働きやすさを高めています。プロセスの見直しにより創出された時間は、お客さまへの接点やフォロー体制の充実へと還元され、今求められる組織の態勢強化にもつながっています。

風通しの良い文化と、変化を恐れない挑戦を行うプロジェクトです。



【取組状況 1】

お客さま本位の業務運営方針の策定・公表

私たちは、「保険事業を通して安心を提供する」という経営理念のもと、名鉄グループの一員として地域社会に貢献し続けます。

保険のプロフェッショナル集団として、一目置かれる信頼の存在であるために、お客さま本位の業務運営を徹底し、業務の質とプロセスを磨き上げていきます。

なお、本方針はより良い業務運営の実現のため、定期的に見直しを行ってまいります。

KAZEプロジェクトがもたらす変革の姿

**意識改革**

変化を恐れず、積極的に
挑戦する文化の醸成

**連携強化**

部門間の壁を越えた協力
体制の構築

**イノベーション**

新しいサービスや価値の
創造

**業界リーダーへ**

保険業界における存在感
の確立

【取組状況 2】

お客さまの最善の利益の追求（方針1）

私たちは、お客さまにとっての最善を常に考え、“安心”を提供する保険のプロフェッショナルとしての誇りをもって信頼される存在を目指します。業務内容の可視化と意向把握プロセスの改善を進めるための業務改善プログラムを『KAZEプロジェクト』と名付け、提案の質の向上を実現します。

【主な取組】

①お客さまの意向把握と丁寧なヒアリングの徹底

- ・ご加入目的や不安の背景を丁寧に伺い、ニーズに合った商品を提案しています。
- ・ヒアリング内容は社内で共有し、次回対応時にも反映されるよう配慮しています。
- ・KAZEプロジェクトを通じて提案業務の流れを見直し、よりの確な商品設計を実現していきます。

②ライフステージや状況の変化に応じた継続的フォロー

- ・契約後のライフイベント（就職・結婚・出産・退職など）に応じた見直し提案を実施しています。
- ・更新時だけでなく、日頃からお客さまの変化に気づき、声をかける風土づくりを行っています。

③お客さまの声を起点とした業務改善と商品選定

- ・アンケートや相談履歴を分析し、提案内容や説明資料の改善に活用しています。
- ・社内でお客さまの声を共有し、業務改善のテーマ設定に取り入れています。

お客さまの最善の利益の追求【取組状況】

2024年度

名目

各種資料・出所

お客さまアンケート
代理店推奨度※大企業チャネル平均：
当社と同様の企業グループ代理店平均値

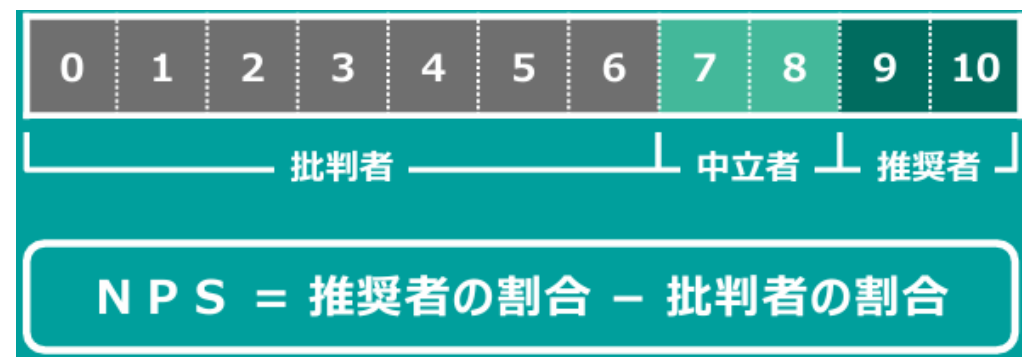
三井住友海上 お客さまアンケート

2024年度累計 代理店推奨意向の回答件数：**377件**
10、9の評価割合**37.7%**(大企業チャネル平均36.0%)
平均値より**+1.7%**の評価をいただきました。

●お客さまアンケートの取得方法

NPS(ネットプロモータースコア)で推奨度を計測

お客さまが私たちのサービスに対してどのくらいの
推奨意向（信頼・愛着・お薦め）があるかを、
0～10の11段階で、選択いただき測定する手法
（数値が大きいほど「おすすめしたい」度が高い）



【取組状況 3】

利益相反の適切な管理（方針2）

私たちは、名鉄グループの一員として誠実かつお客さまの利益を不当に害することがないよう提案を行い、信頼を得る企業代理店であり続けます。

【主な取組】

社内ルールや定期研修を通じて利益相反の認識と実務対応を徹底しています。

- ・コンプライアンス研修で具体的な事例をもとに判断力を養っています。
- ・保険募集管理規定、推奨販売方針等の周知を強化し、遵守徹底を図っています。

利益相反の適切な管理【取組状況】

2024年度

名目	各種資料・出所
コンプライアンス 集合研修の実施	受講率 100% (育児休業など長期休業者を除く)
コンプライアンスの遵守	・コンプライアンス規程 ・保険募集管理規程 ・募集コンプライアンスマニュアル(三井住友海上) ・代理店コンプライアンスマニュアル(アフラック) 等

【取組状況 4・5】

お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供（方針3）

私たちは、お客さまに安心して選んでいただけるよう、分かりやすい情報提供を徹底し、名鉄グループの顔としてふさわしい対応を実践します。

【主な取組】

①商品特長や留意点を、イラストや表を活用して丁寧に説明します。

- ・視覚的に理解しやすい資料やツールを活用し、重要事項説明書のポイントを補足します。
- ・お客さまの理解度に応じて言葉を選び、誤解のないよう繰り返し確認しています。

②高齢者の方にも分かりやすい対応を心がけます。

- ・ゆっくりと丁寧な話し方や、分かりやすい言葉選びを意識した対応を行っています。
- ・必要に応じて家族同席での説明も行い、安心して契約いただける体制を整えています。

お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供【取組状況】

2024年度

名目	各種資料・出所
意向把握取得率	アフラック 意向確認書 取得率 100%
管理ツール入力率	アフラック 管理ツール 入力率 100%
高齢者への配慮対応状況 (親族同席対応、複数回対応、 フォローコール対応)	アフラック 70歳以上のお客さまへの配慮対応状況 ①親族同席対応 ②複数募集人による説明・確認 ③同一募集人が日を改めて複数回説明・確認 ①～③いずれか実施率 100%

【取組状況 6】

お客さまにふさわしいサービスの提供（方針4）

私たちは、一人ひとりのお客さまにふさわしいサービスを提供し続けるため、業務を磨き、地域社会に信頼される存在であり続けます。

【主な取組】

- ① **お客さまの利便性向上と手続きの効率化のためデジタル化を推進しています。**
 - ・ 時間外や休日でも手続きが行えるよう、積極的にデジタル手続きをご案内しています。
- ② **ご意向把握とニーズ分析に基づいた最適なプランをご提案します。**
 - ・ お客さまの生活背景や価値観を丁寧に伺い、必要な保障（補償）範囲を明確化しています。
- ③ **顧客管理ツールを活用し、的確な提案・管理を行います。**
 - ・ お客さま情報を管理するシステムを活用し、対応履歴や意向内容を正確に把握しています。
- ④ **契約者さま向けの各種セミナーを開催しています。**
 - ・ お客さまにとって有益な情報を、各種セミナーにてお届けしています。

お客さまにふさわしいサービスの提供【取組状況】

2024年度

名目	各種資料・出所	
デジタル化の推進	三井住友海上 eco保険証券選択率	54.3%
	三井住友海上 自動車保険デジタル手続き率	52.5%
お客さま数拡大	三井住友海上 自動車保険ノンフリート増台率	102.2%
品質管理指標	アフラック 13ヶ月継続率	95.5%
	アフラック 25ヶ月継続率	97.0%
	アフラック 保有契約苦情発生率	0.02%
ご契約者さま向け 各種セミナー開催	年間 約 50回 実施 法人向け 自動車事故防止(危険予知訓練KYT)、 サイバーリスク、ハラスメント等 個人向け 新入社員セミナー、女性セミナー等	

【取組状況 7】**従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（方針5）**

私たちは、従業員の成長を支え、全社一丸での改善文化を醸成することで、頼りにされるプロフェッショナル集団としてのブランド価値を高めていきます。部門横断で改善提案を行うKAZEプロジェクトは、従業員の主体性と成長の場としても機能しています。

【主な取組】**① 定期的な教育と評価制度で、お客さま本位の実践力を高めます。**

- ・ 階層別研修やロールプレイングによって実践力を育成し、顧客対応の質を高めています。

② 部門を越えた連携と情報共有を促進し、全社でお客さま本位の業務運営を推進するチーム文化を醸成します。

- ・ 全社員閲覧可能なグループウェアを使用し、「お客さまの声」の共有および振り返りの共有、予定表やチャットで部門を越えた迅速なチーム連携が可能となり、風通しの良い環境を整えています。
- ・ KAZEプロジェクトを通じた現場発の改善提案が、従業員の自律的な学びとやりがいにつながっています。

③ 従業員の健康経営を通じて働きやすい職場づくりを推進します。

- ・ 定期健康診断の実施や産業医によるフォロー体制を整備しています。
- ・ 従業員の健康保持・増進により心身ともに健やかに働ける環境づくりを進めています。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等【取組状況】

2025年

名目	各種資料・出所
知識の習得および高品質なコンサルティング提供のための資格取得内容 (2025年5月31日現在)	損害保険トータルプランナー((一社)日本損害保険協会 認定)16名 損害保険プランナー((一社)日本損害保険協会 認定)55名 シニア・ライフ・コンサルタント((一社)生命保険協会 認定)51名 2級ファイナンシャル・プランニング技能士46名
健康経営優良法人としての継続認定・更新状況	●経済産業省【健康経営優良法人認定制度】 2022年度より継続認定 地域の健康課題に即した取組や日本健康会議が進める健康増進の取組をもとに、特に優良な健康経営を実施している企業として認定を受けました。  2025 健康経営優良法人 KENKO Investment for Health 中小規模法人部門

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況報告書等についてのお問い合わせ先

代理店名	名鉄保険サービス株式会社
所在地	愛知県名古屋市中村区名駅四丁目26番25号 メイフィス名駅ビル9F
対応部署	管理部総務担当
電話番号	052-581-4056
受付時間	平日 9時～17時
E-mail	info@meitetsu-hs.co.jp