



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 (2025年度)

2026年6月30日
名鉄保険サービス株式会社

目次

- 01 お客様本位の啓発、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 お客様本位の業務運営方針の策定・公表 【取組状況 1】 P 8
- 03 お客様の最善の利益の追求 【取組状況 2】 P 9
- 04 利益相反の適切な管理 【取組状況 3】 P 13
- 05 お客様への重要な情報の分かりやすい提供 【取組状況 4・5】 . . . P 16
- 06 お客様にふさわしいサービスの提供 【取組状況 6】 P 19
- 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 24



【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_20260630.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。



2025年度 KAZEプロジェクト成果サマリー

KAZEプロジェクトを通じた
全社合計創出時間

230,340 分

(3,839 時間)

日々の事務業務の標準化、重複・確認作業の削減、RPA等のデジタル推進活用によって生み出した時間を「お客さまと向き合う時間」へとシフトしました。

部門別の時間創出・改善実績

■ 法人営業部 126,794分 (2,113時間)

RPAやワンクリックツール等による手作業・重複作業の劇的削減が寄与。

■ 個人営業部 103,366分 (1,722時間)

各種WEB手続きの推進、及び募集資材のデジタル整理により大幅な時間創出。

■ 管理部 180分 (3時間)

業務標準化、マニュアル整備等を通じて全社の業務品質基盤を強固に支える。

KAZEプロジェクトが生み出した価値

KAZEプロジェクトは、単なる「業務の効率化」に留まるものではありません。創出した時間とお客さま本位の姿勢を結びつけることで、①業務品質、②生産性、③組織文化の3つの軸から、名鉄保険サービスの新たな価値創造基盤を構築しています。

01 業務品質の向上

プロセスの可視化と標準化により、属人化を排除しミス未然に防止。全社で一貫した高品質なサービスを提供します。

- ✓ お客さま対応品質の均一化
- ✓ 社内情報共有のデジタル強化
- ✓ 業務標準マニュアルの全面整備

02 生産性の向上

無駄な重複作業の撤廃、IT・RPAの最大活用により効率的なオペレーションを実現。全社で年間3,839時間を生み出しました。

- ✓ 定型業務の自動化(RPA推進)
- ✓ 各種事務手続きのワンクリック化
- ✓ 創出時間のお客さま接点への再投資

03 組織文化の変革

現場の主体的な「気づき」から改善が生まれる自律的な環境を構築。変化を恐れず、常に良い方向へ挑戦し続ける企業文化を育んでいます。

- ✓ 社員自ら改善を提案・実行する仕組み
- ✓ 部門の壁を越えた迅速な連携
- ✓ 挑戦と成長を継続する組織風土

KAZEプロジェクトとお客さま本位の関係

業務を
改善する時間が
生まれるお客さまと
向き合う
時間が増える提案品質の
向上お客さま
満足度向上企業品質の
向上

当社の最大の差別化ポイント

単なる効率化ではなく、「時間創出をお客さま価値へ還元している」ことが当社の特長です。KAZEプロジェクトによって生み出された3,839時間は、お客さまとの対話・提案・フォローへと再配分され、実際の満足度向上(推奨度51.7%、+14.0pt)という形で成果に結びついています。

改善サイクルを回すことが、お客さまへの最善の利益の追求そのものです。

業務改善 → 時間創出 → お客さま接点拡大 → 提案品質向上 → 満足度向上 → さらなる改善へ

【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】

お客様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。

【原則2】お客さまの最善の利益の追求 【取組状況】

2025年度

名目

三井住友海上 お客さまアンケート

お客さまアンケート
代理店満足度

※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

2025年度累計 代理店満足度の回答件数：**636件**
10、9の評価割合**51.7%** 大企業チャネル平均45.4%
平均値より**+6.3%**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

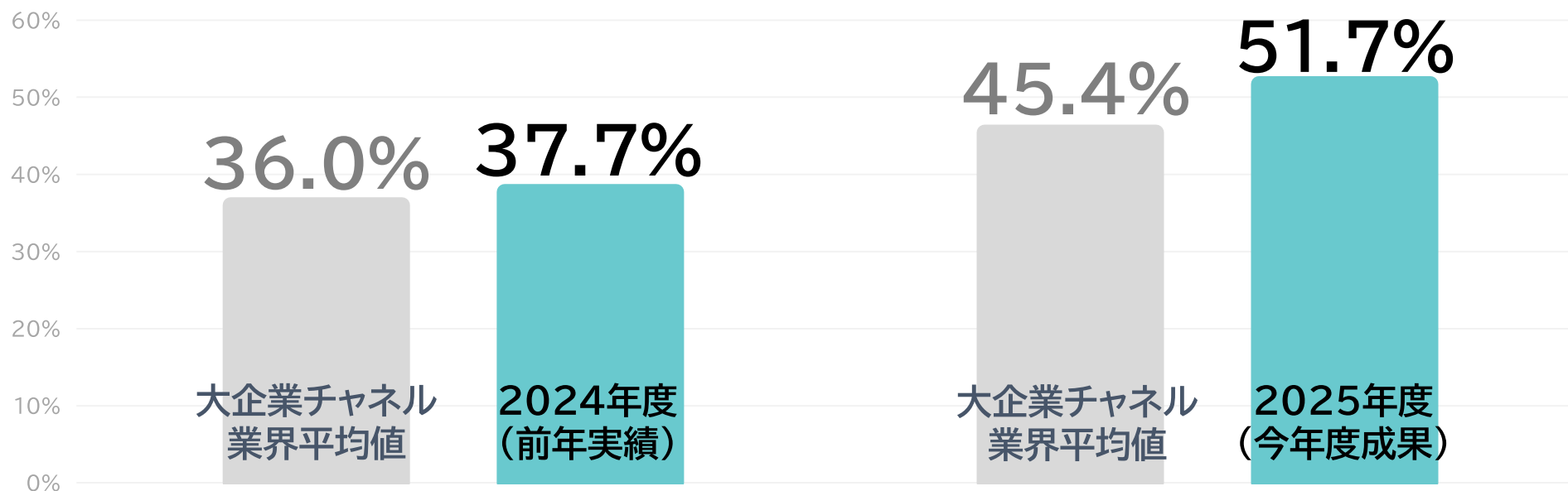
お客さまが私たちのサービスに対してどのくらいの
推奨意向(信頼・愛着・お薦め)があるかを、
0～10の11段階で、選択いただき測定する手法
(数値が大きいほど「おすすめしたい」度が高い)



【原則2】お客さまの最善の利益の追求 【成果比較グラフ】

2025年度

【満足度比較】代理店推奨意向(NPS)の推移

アンケート回答件数: 636件(2025年度) / 377件(2024年度) ※10点・9点評価の割合アンケート回答件数 前年比 **259件増加****満足度 前年度比 +14.0 % の向上**大企業チャネル平均値を **+6.3 % 上回る**、極めて高いお客さま推奨評価を達成しました。

【原則2】お客さまの最善の利益の追求 【お客さまに実際にいただいたご意見】

2025年度

三井住友海上お客さまアンケート(2025年度)より抜粋 ※代理店満足度:全件スコア10 NPS最高評価

” 契約内容の変更タイミングでご連絡をいただき、お電話でアドバイスを受けながら、その場ですぐに変更手続きを完了することができました。

💡 プロアクティブな連絡とスピード対応

70代・男性

” メールのみでのやり取りでしたが、内容が非常に分かりやすく、比較情報も丁寧に提示いただけたため、スムーズに納得することができました。

💡 分かりやすい情報提供・比較提示

50代・男性

” 質問しなくても、必要な情報を先回りして分かりやすく説明してもらえたおかげで、より最適な保険に加入できました。

💡 先回りの気配りと提案力

40代・女性

” 主人が亡くなり不安でしたが、お電話での丁寧な対応と迅速な折り返し・郵送対応により、安心してお任せすることができました。

💡 困難な場面での寄り添い対応

70代・女性

【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。

【原則3】利益相反の適切な管理【取組状況】

2025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。

【原則4・5】お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 【取組状況】

2025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%

【原則4・5】お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

2025年度

① イラストや表を活用した丁寧な説明

商品パンフレットや重要事項説明書その他、ビジュアル的に理解しやすいチラシ・デジタル資料や独自の補助ツールを積極的に用いて、保障・補償内容のポイントや付帯サービス、不利益事項を分かりやすくお伝えし、意向確認をおこなっています。

【徹底状況指標】各種手続率 100%の堅持

※前年同様に高水準の徹底を維持しており、緩みのない管理体制を敷いています。

アフラック 意向確認書 取得率 100 %

アフラック 顧客管理ツール 入力率 100 %

70歳以上のお客さまへの高齢者配慮対応 実施率 100 %

※「親族同席対応」「複数募集人による説明」「日を改めて複数回説明」のいずれかを必ず100%実施。

② 高齢者のお客さまへのきめ細かな配慮

70歳以上のお客さまとの商談時には、丁寧な説明やゆっくりとした話し方を意識するとともに、必要に応じて親族のご同席、複数回の訪問、複数募集人での確認・フォローコール等を組み合わせ、正確にご理解いただいた上で契約を締結する体制を徹底しています。

【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。

【原則6】 お客さまにふさわしいサービスの提供 【取組状況】

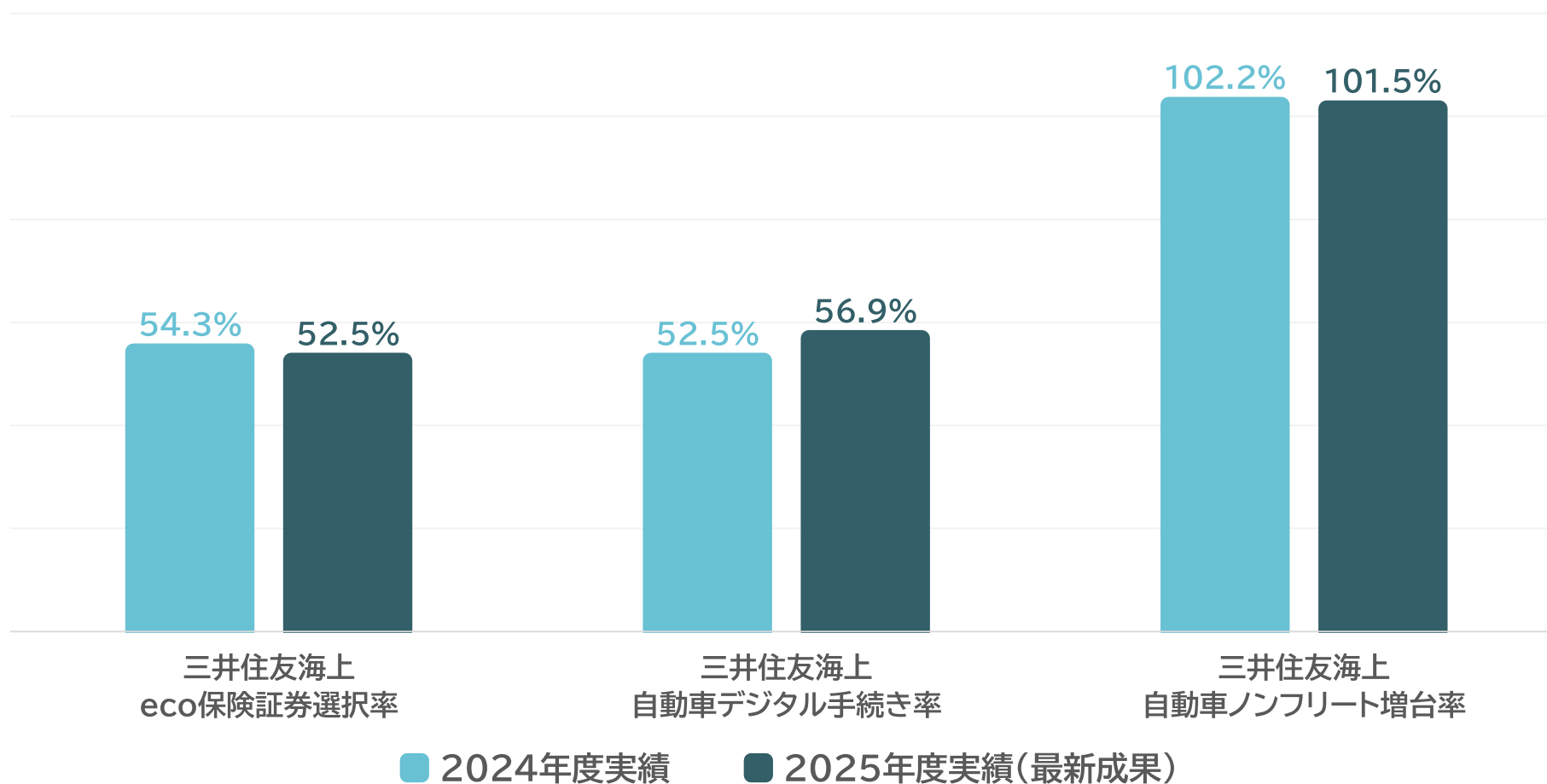
2025年度

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 52.5% 三井住友海上 自動車保険デジタル手続き率 56.9%
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 101.5%
品質管理指標	アフラック 13ヶ月継続率 96.2% アフラック 25ヶ月継続率 96.9% 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 46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 新入社員セミナー等

【原則6】 品質管理指標・2024→2025年度推移(デジタル化・自動車ノンフリート)

2025年度

参考指標: デジタル化推進 & 自動車ノンフリート推移



【原則6】 品質管理指標・2024→2025年度推移(デジタル化・自動車ノンフリート)

2025年度

デジタル推進と契約増台の成果

デジタルシフト(+4.4%向上)により、お客さまの利便性とペーパーレスを大幅に推進。ご意向把握に裏打ちされた丁寧な提案により、高いご契約継続率を維持しています。

■ デジタル手続き率の向上 (56.9%)

対面・非対面を問わずデジタル完結型の手続きを強力に推進した結果、前年度(52.5%)から大幅に伸長しました。

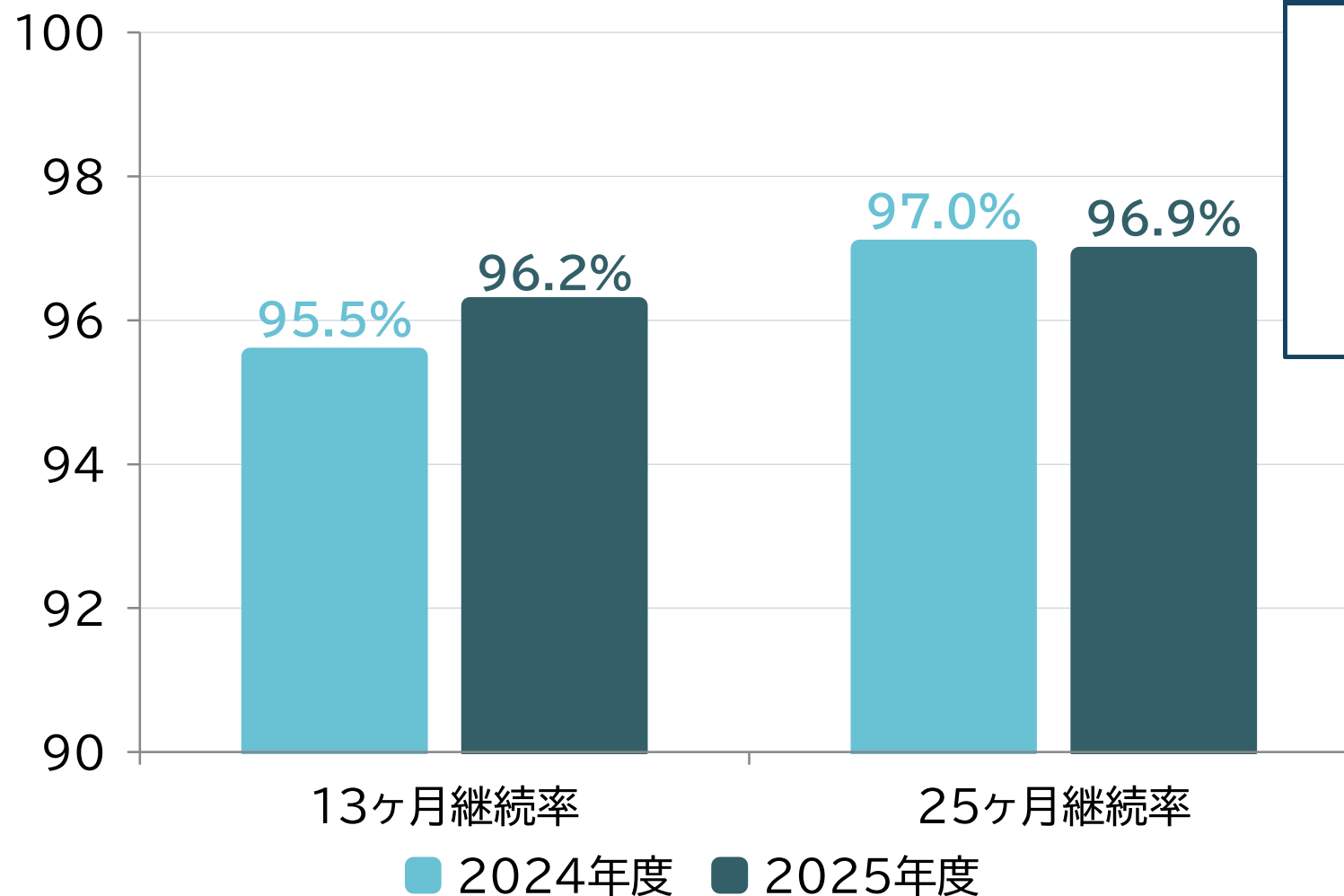
■ eco証券選択・増台率の維持

ペーパーレスの浸透(52.5%)および自動車保険増台率(101.5%)ともに、極めて健全かつ持続的な営業品質指標を達成しています。

【原則6】 品質管理指標・2024→2025年度推移

2025年度

アフラック 継続率比較



保有契約苦情発生率

0.02%

2024年度 0.02%

2025年度 0.02%

2年連続好水準を維持

【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。

【原則7】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 【取組状況】

2026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
(2026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)	15名
損害保険プランナー((一社)日本損害保険協会 認定)	51名
シニア・ライフ・コンサルタント((一社)生命保険協会 認定)	46名
2級ファイナンシャル・プランニング技能士	44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。



2026
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

名鉄保険サービスは、KAZEプロジェクトを通じて創出した時間をお客さまとの対話や提案品質の向上へ還元し続けます。

今後もお客さま本位の業務運営を実践し、地域社会から最も信頼される企業代理店を目指してまいります。