

FD宣言

お客さま本位の業務運営方針



インスイレヴン株式会社
東京都台東区上野5-23-8
キューアス御徒町ビル4F

2024年12月吉日

お客さま本位の業務運営方針

インスイレヴン株式会社は、下記の経営理念に基づき、さらなるお客さま本位の社内体制構築を目指して、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に準拠する当社方針（FD宣言＝フイデューシャリー・デューティー宣言）を策定いたしました。この方針に基づき、より一層お客さま目線でお客さま満足度の高い業務運営に取り組んでまいります。

経営理念

■ 企業理念

全員のかで、インスイレヴンに関わるすべての人（社員、お客様、保険会社等）が、選んで良かった、関わって良かった、携わって良かったと思える会社を追及する。

■ 基本方針

『お客様のリスクマネジメント課』として、企業と社会に貢献する。

【社名の由来】

『Insurance（保険）のプロが、サッカーチームの"イレヴン"のように、チーム力で多様なリスクに対して、お客様をガードし走りつづける会社になりたい』と命名

方針1 お客様に「選んでよかった」と言っていただけのための取り組み

【対応する原則：原則2、原則3、原則3(注)、原則5、原則5(注1)、原則5(注5)、原則6、原則6(注1)、原則6(注4)】

お客様から当社を選んで良かったと言っていたように、お客様の声を真摯に受け止め業務プロセス（提案、保全、事故対応）に反映し、改善に取り組みます。

<具体的取組>

- 1-1：お客様から当社を選んで良かったと思っていただけのためには、お客様の声が重要であると考え、お客様の声を収集します。
集めたお客様の声（苦情やお褒めの言葉）を分析し、社内会議で共有し業務プロセス改善に反映しています。
【対応する原則：原則5、原則5(注5)】
- 1-2：お客様へのご提案の経緯・事故時の対応履歴などが、的確に確認ができる社内共有体制を充実させ、お客様の問合せにより迅速により丁寧に対応できる体制を構築しています。
【対応する原則：原則3、原則3(注)、原則6(注1)】
- 1-3：社内研修会（商品知識、コンプライアンス研修、事故対応研修）を開催し、スキルアップを図っています。
保険募集に関するロールプレイ研修を行い、業務プロセスの浸透を図っています。
【対応する原則：原則2、原則5(注1)、原則6、原則6(注4)】

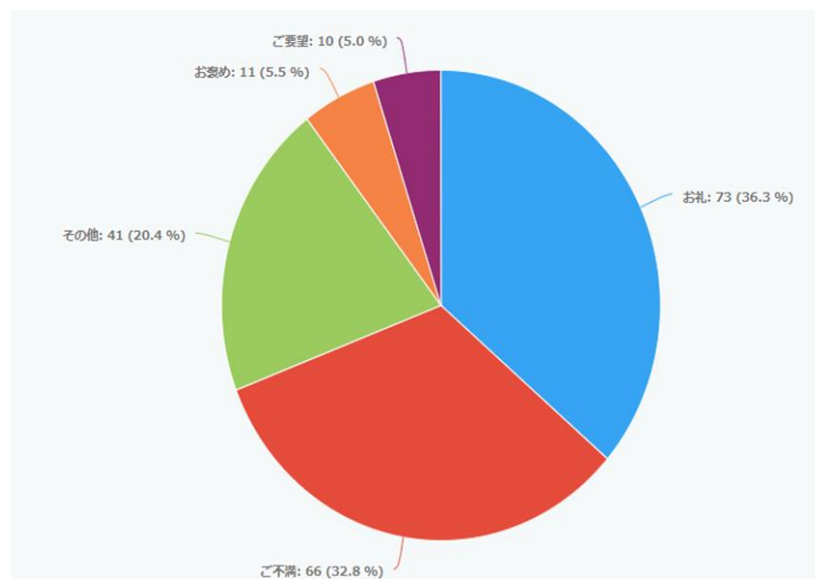
方針 1

取組状況 <KPI>

算定期間：
2023.9.1~2024.8.31

<符号>	<項目>	<実績>
1-1	お客様の声の収集	収集：201件 (お礼73件、ご不満66件、お褒め11件、ご要望10件、その他41件)
		共有会議：3回
1-2	社内共有体制の構築	社内システム活用した対応履歴の共有により迅速なお客さま対応の推進
1-3	社内研修会	31回 (保険商品研修 23回、コンプライアンス研修 6回、事故対応研修 1回、ロープレ実施回数 1回)

お客様の声 円グラフ



方針2 業務品質を向上させるための取り組み

【対応する原則：原則2、原則2(注)、原則3、原則5、原則7】

業務品質を向上させるためには、社会的にも評価される必要あると考え、保険会社の指標や外部監査を取り入れ品質向上に取り組んでいます。

<具体的取組>

- 2-1：改善会議を開催し、保険会社の各種指標（1ヵ月以内早期継続率、証券の始期前発行率、キャッシュレス率）の向上に取り組んでいます。
【対応する原則：原則2、原則2(注)、原則5】
- 2-2：AIG損害保険は、プロ代理店の「お客さま」「ビジネスパートナー」「従業員」の満足度を満たし永続的に安定成長を目的としたAMATサポートプログラムを実践し経営改善に取り組んでいます。
当社は、AIG損害保険のAMATサポートプログラムを実践し、経営改善の取組状況に対して評価、承認を受けています。
【対応する原則：原則2、原則2(注)、原則7】
- 2-3：定期的に外部監査を実施し、保険業務の改善に取り組んでいます。
【対応する原則：原則3】

方針2

取組状況 <KPI>

算定期間：
2023.9.1~2024.8.31

<符号>	<項目>	<実績>
2-1	保険会社各指標の改善	AIG損保：早期更改率 67.9% 始期証券発行率95.1% キャッシュレス率 98.4%
2-2	AIG損害保険AMATサポートプログラム実践	2024年度AMA承認（下記の写真）
2-3	外部監査の実施	日本創倫株式会社：A評価



方針3 業務対応力を向上させるための取り組み

【対応する原則：原則5(注3)、原則5(注4)、原則6(注4)、原則7、原則7(注)】

業務対応力を向上させるためには、従業員が生き活きと自発的に働ける環境が重要だと考え、環境改善と成長できる職場づくりに取り組んでいます。

<具体的取組>

3-1：時間単位有給や、有給取得を推進し、ワークライフバランスの取れた働きやすい環境づくりに取り組んでいます。

【対応する原則：原則7、原則7(注)】

3-2：社内プロジェクトチームを組み、プロジェクト毎に従業員の意見反映を通じ成長できる職場づくりに取り組んでいます。

【対応する原則：原則5(注3)、原則5(注4)、原則6(注4)】

方針 3

取組状況 <KPI>

算定期間：
2023.9.1~2024.8.31

<符号>	<項目>	<実績>
3-1	働きやすい環境づくり	有給休暇取得率：81.5% 従業員からの声（時間単位有給） ・ちょっとした都合で一日休まなくて済む ・病院などの用事で少しでも早く帰れる ・休日を家族と過ごすために、平日に用事を入れて助かるなど 従業員からの声（在宅ワーク） ・研修や商品試験など長時間集中したいときにとってもよかったなと思った、いつもより時間に余裕がもてる ・自宅を空けられない場合や、家族が病気の際は大変助かります ・お昼に近所のスーパーに買い物に出れる、通勤時間がなく時間を有効に使える ・通勤の苦痛がないこと、通勤の時間を他にまわせること、快適な環境で仕事ができること など
3-2	成長できる職場づくり	・品質向上チーム お客さまの声と分析に取り組み業務品質向上を推進する ・マーケット開拓チーム お客さまへの情報提供や新たなご契約者の開拓に取り組み営業推進をおこなう ・業務効率改善チーム ICTを活用し業務の効率化に取り組み業務効率化を推進する

方針4 リスクソリューション（課題解決）力を高めるための取り組み

【対応する原則：原則2、原則2(注)、原則5、原則5(注4)、原則5(注5)、原則6(注5)、原則7】

専門資格の取得、事故予防活動、専門家とのネットワークを構築することでお客さまの課題解決をサポートできる体制を強化していきます。

<具体的取組>

4-1：安全運転講習、安全講和、職長教育などを実施し、お客さまの事故の未然防止に協力しています。

【対応する原則・(注)：原則2、原則5、原則7】

4-2：資格取得を推進し専門性を高め、社員のリスクソリューション能力の向上に取り組んでいます。

【対応する原則・(注)：原則2(注)、原則5(注4)、原則5(注5)、原則6(注5)】

方針4

取組状況 <KPI>

算定期間：
2023.9.1~2024.8.31

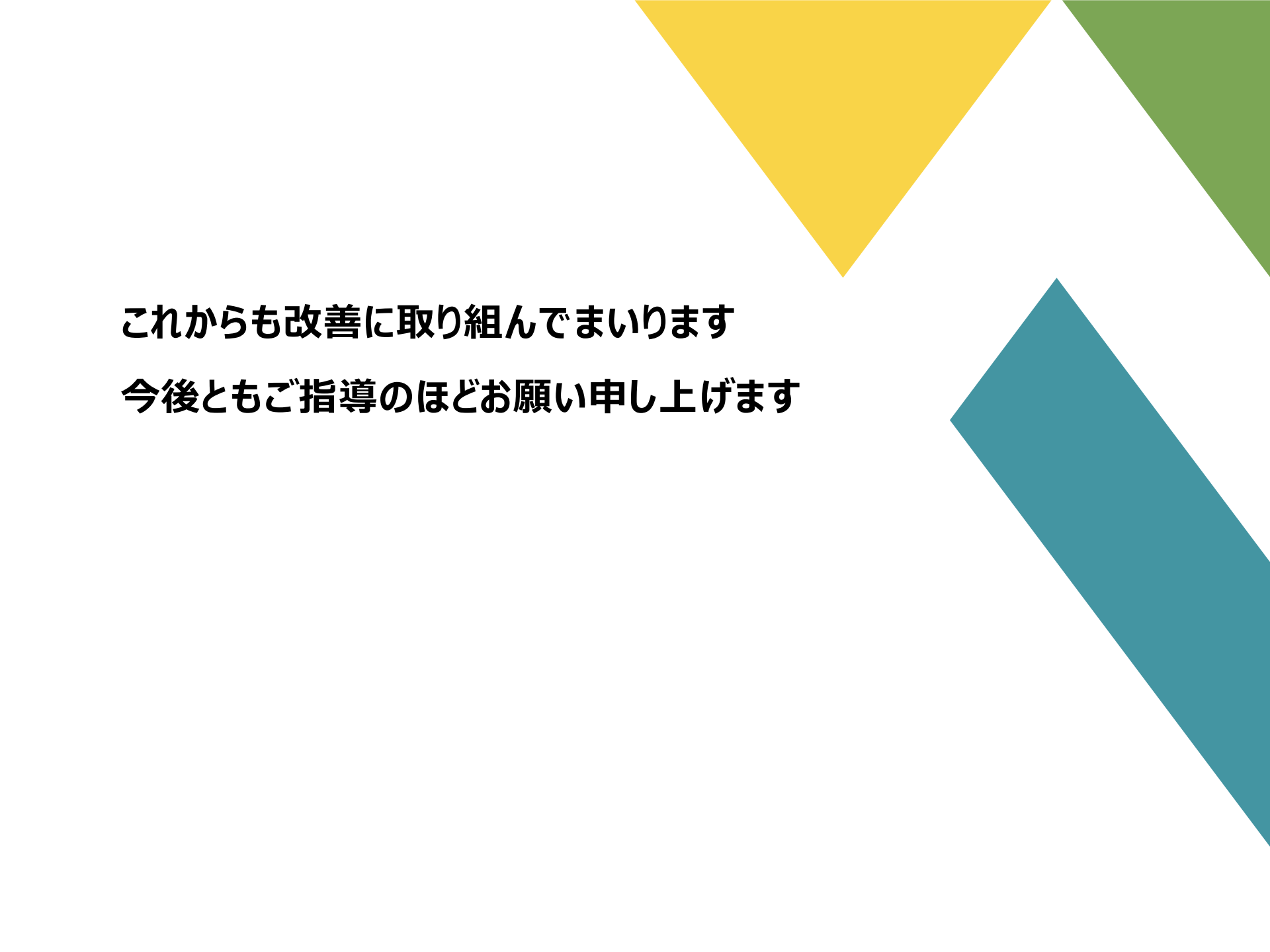
<符号>	<項目>	<実績>
4-1	事故の未然防止活動	安全講和 2回 職長教育 1回 交通安全講習 4回
4-2	資格取得の推進	日本損害保険協会認定 損害保険トータルプランナー：3名 生命保険協会認定 トータルライフコンサルタント：1名 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会 AFP資格：1名 AIG Risk Consulting資格制度：ERM1名、SRM4名、GRM5名

当社方針1～4 記載以外の

‘顧客本位の業務運営に関する原則’ について

【対応する原則：原則4、原則5(注2)、原則6(注2)、原則6(注3)】

- ・原則4については弊社の取引形態上、方針の対象とはしていません。
- ・原則5(注2)、原則6(注2)については弊社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨は行っていないため方針の対象とはしていません。
- ・原則6(注3)については弊社は商品の組成に携わることがないため方針の対象とはしていません。



これからも改善に取り組んでまいります
今後ともご指導のほどお願い申し上げます