

わかる! みつかる! あなたの保険

ほけん百花 

いつまでも続く安心のアフターサービス

2025年度 「お客さま本位の業務運営方針」 に係る取組み状況について

2026年6月26日

いずみライフデザイナーズ株式会社

お客さまに寄り添った満足度の高いサービス提供

方針1. お客さま本位の業務運営の実践と
企業文化としての定着(P3~)

【原則2】

方針2. お客さまにとって最適な商品・
サービスの提供(P5~)

【原則5、6】

方針3. お客さまにとって分かりやすい
情報の提供(P7)

【原則4、5、6】

方針4. お客さま本位の業務運営に資する
従業員教育や評価体系(P8)

【原則2、6、7】

方針5. 利益相反の適切な管理と保険
募集管理態勢の構築(P9)

【原則3、5】

方針6. お客さま本位の業務運営の
実効性を高める取組み(P9~)

【原則2、7】

- 当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則(以下、金融庁原則)」を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」をホームページで公表しております。【 】内は対応する金融庁原則です。
- 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ([こちら](#))でご確認ください。

※当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。また、金融商品の組成に携わっておりませんので、当該事項に係る金融庁原則(<原則5(注2)、原則6(注2)、原則6(注3)、補充原則1~5>)について、当社方針の対象とはしていません。

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

経営方針

- 当社の経営方針は、経営理念および行動指針である『ホスピタリティ宣言「ほけん百花」の5つの約束』によって構成されており、ホスピタリティを実現する取組みを行っております。

【経営理念】

- ・いずみライフデザイナーズ株式会社は、保険ショップ事業の運営を通じてお客様の暮らしに役立つ保険づくりをサポートします。
- ・いずみライフデザイナーズ株式会社は、従業員への教育と評価を適切に行い、働きやすい職場環境を提供します。
- ・いずみライフデザイナーズ株式会社は、関わり合うすべての方々の期待に応え、基本品質を超えた「感動品質」をお届けするよう努めます。

【ホスピタリティ宣言】

- ◎お客さまとの出会いに感謝し、使命感と真心をもってお迎えます。
- ◎お客さまのお話を十分にお聞きし、ご要望をしっかりと理解します。
- ◎お客さまのお役に立つ情報を、保険のプロとしてわかりやすく正確にお伝えします。
- ◎お客さまが必要とする保険の組合せを、お客さまの立場にたってご提案します。
- ◎お客さまの信任に応えるため、ルールを守り正確・迅速に業務を行います。

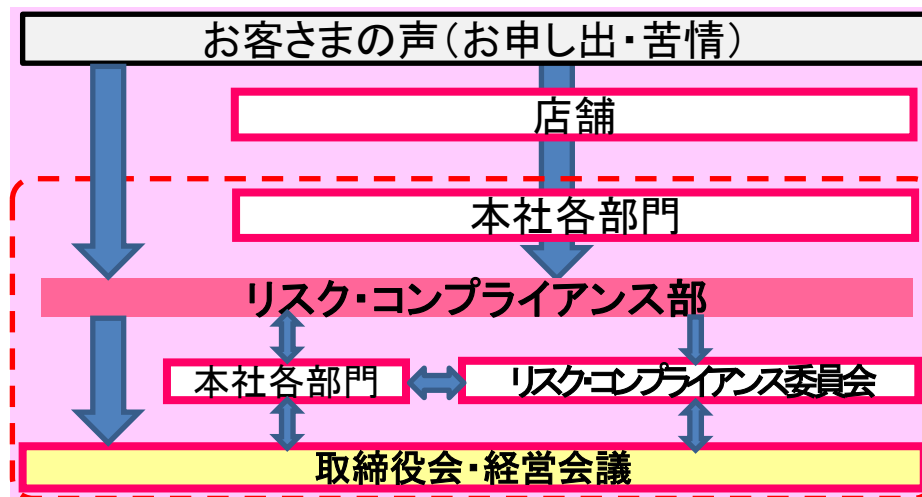
1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

企業文化としての定着

- 『「ホスピタリティ宣言」実践に向けた6つの行動指針』を策定し、自身の行動を毎月振り返るセルフチェック運営、所属長とすり合わせを行う1on1ミーティング運営を実施しました。

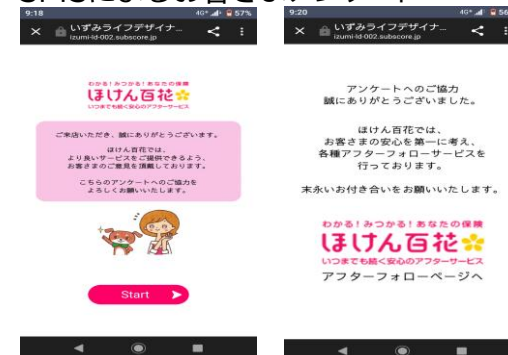
お客様本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み

- 当社に寄せられる「お客さまの声」を関係部門間で共有化し、必要なものについて、対応策・改善策を図っています。特にお申し出・苦情については一元管理し、部門横断的・全社的な課題は「リスク・コンプライアンス委員会」「経営会議」において改善策の検討を行う等、必要な対策を講じ、審議結果を取締役に報告しています。



- より良いサービスの提供を行うために、SMSによるお客さまアンケートのご意見を毎日経営層に共有しております。
- ミステリーショッパーによる覆面調査を実施し、推奨意向に関する満足層（必ずそうする+そうするかも）の割合は96.1%と前年比プラス6.0ptでした。

SMSによるお客さまアンケート



2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

お客様ニーズに沿った商品の提案

- ニーズの丁寧なヒアリングを行うとともに、すべてのリスクについて提案を行う『フルコンサル』を推進いたしました。

【取扱保険分野】



- 保険商品に関する情報提供に際して、お客様の希望を確認した上で、「商品の特性（保障の範囲の広さ）」、「保険料の水準」、「当社販売実績」、「サポート体制等」、「保険金・給付金の支払い実績」を、当社が総合的に勘案して選定した「おすすめ商品」を提示し、お客様の詳細意向を確認した上で、保険商品の内容等をご理解いただき納得して契約していただくよう取り組んでいます。

2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

お客様の属性や状況等に応じた対応 ／ 保険会社との連携

- お客様の行動変容・志向の多様化を踏まえ、加入手続きの利便性向上や保険加入経路の充実を図るとともに、お客様のご要望を確認した上で、Web面談（オンライン面談）と組み合わせた保険加入相談、申込手続きができる態勢を整備しています。
- お客様により分かりやすく最適な情報提供が実施できるよう、保険会社と適宜、相互に情報連携を行いながら、家族構成や世代、リスク選好に応じた保障カテゴリーごとの必要保障に関するコンサルティングの改善を継続して行っております。

オンライン保険相談
ご自宅等、パソコンやスマホ、タブレットで、お気軽に保険相談ができるサービスです

- 外出しなくていいからとっても便利！
- 無料で相談できる！
- スタッフがほぼ女性プロのスタッフがお悩みを解決！

リモートワークやおうち時間の合間に
ご自宅で保険相談はいかがですか？

オンライン保険相談の活し

アフターフォロー・保全手続き

- 当社では『いつまでも続く安心のアフターサービス』を掲げ、3つの安心サービスを提供しています。

(1) 手続き安心フォローサービス
(各保険会社へのお手続き方法の案内)

(2) さらに安心フォローサービス
(ご契約の保険証券の到着確認ならびに申込時の内容確認)

(3) つづく安心フォローサービス
(電話・DM・オンライン面談等を通じて、支払等のお手続きのご案内や加入内容の確認ならびに最新の情報のお知らせ)

- コンタクトセンターを活用し、アフターフォローの充実を図りました。

〜いつまでも続く安心のアフターサービス〜
ご加入後ももちろんご心配もありません

ほけん百花の3つのフォローサービス

Step.1 お申込み手続きが順々…

「さらに安心」フォローサービス

- 成立のご連絡
- 証券発行サービス
- ご契約内容の再確認

「つづく安心」フォローサービス

- 定期的アフターフォロー

Step.2 ご契約が成立したら、1年に1回はご一報に以下のことを確認していきます。

「手続き安心」フォローサービス

- お手続き

ほけん百花より
定期点検
のお知らせ

年に1回 点検の時期です

いつも大変お世話になっております。
私たち自身の生活を取り巻く環境は1年の間に変化します。お客様やご家族の皆さまにこれからも安心して過ごしていただくため、**全ての定期点検**に年に1回ご加入の保険内容の定期点検をお勧めしております。

たとえばこんな方に！

- 保険の内容を忘れてしまった
- 資料の整理を求めている
- ライフスタイルの変化があった
- 自動車保険の更新が近い

さらに、このハガキをお持ちの上ご来店いただいたお客様に、**ささやかな「プレゼント」をご用意しております。**
以下の物と一緒に持ち帰ってください。

- ご加入の生命保険証券・損害保険証券
- ご契約時にお受けいただいた赤いファイル
- 保険会社からの郵送物など

スタッフ一同、お客様のご来店を心よりお待ちしております。

3. お客様にとって分かりやすい情報の提供

分かりやすい情報の提供

- 当社では、保険商品の内容等について、保険の仕組みや保障内容、特に外貨建保険や変額保険など、ご加入時に保険金・給付金等の金額が確定しておらず、保険料の資産運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品（特定保険契約）については、お客様のご意向（検討目的）はもちろんのこと、投資経験や知識等の情報を踏まえ、「保険設計書」や「注意喚起情報」等を活用し、リスクやお客様のご負担となる費用等に関する情報を分かりやすく説明しています。
- 契約概要や商品パンフレット等を用いて、保険商品ごとにお支払い事例を示して分かりやすく説明しています。特に同種の商品の内容を比較説明する際には、顧客ニーズおよび医療技術の進歩等を踏まえて、商品ごとの特性、差異をより丁寧に説明しています。
- 情報をより分かりやすく提供するために、お客様の属性や状況を踏まえた上の意向把握に至る情報提供やご意向に沿った保険商品の選定におけるツールを充実、改善することを図っています。
- 当社HP上の「ヘルスサポート」ページにおいて、当社各店舗での健康応援イベントや健康機器情報などのお知らせ、セルフチェックできるサイト紹介（リンク）を行っています。

「ほけん百花」HP 健康応援(ヘルスサポート)



4. お客様本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

従業員教育、金融リテラシー

- 各種研修・会議・全社通知・メールなどによって、ルールの周知徹底や知識の向上に取り組みました。
- FP知識を活用したコンサルティング力をさらに向上させるために、FP技能士（厚生労働省所管国家資格）の資格取得を継続的に推進しています。

2026年3月末在籍1年以上の店舗販売担当者	
FP資格保有率(%)	91.4
うち2級以上(%)	84.8

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 当社では、店舗スタッフ等に対する保険契約の募集時の評価について、お客さまのご意向に合った最適な商品を選択いただくための丁寧な提案ができるよう、商品特性も観点に入れた指標を用いて適切に設定しております。

5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

利益相反管理体制／適切な保険募集管理態勢の確保

- 適切な比較推奨販売を確保し、特定の保険会社を優先的に推奨することがないように「元受保険会社からの便宜供与受領の判断基準」および「推奨商品選定基準」を定め、お客さまのご意向に関わらず優先して同一グループ（住友生命およびメディケア生命）の保険商品の販売や、お客さま本位の業務運営方針に反する募集行為が行われないう、徹底しています。
- お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反の発生しない募集プロセス（意向把握、比較推奨販売）を徹底しているかどうかを確認する趣旨で、全店舗販売担当者を対象に募集契約の面談記録のモニタリングを実施しています。

6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

実効性を高めるための体制整備

- 生命保険協会が運営している乗合保険代理店の「業務品質調査」において共通項目および基本項目のすべてを達成し、継続して認定代理店を取得しております。（2029年3月末まで有効）
- 諸会議や研修等を通じてお客さま本位の業務運営方針の浸透度等を確認しています。

生保協会「業務品質調査」の認定マーク



6. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み

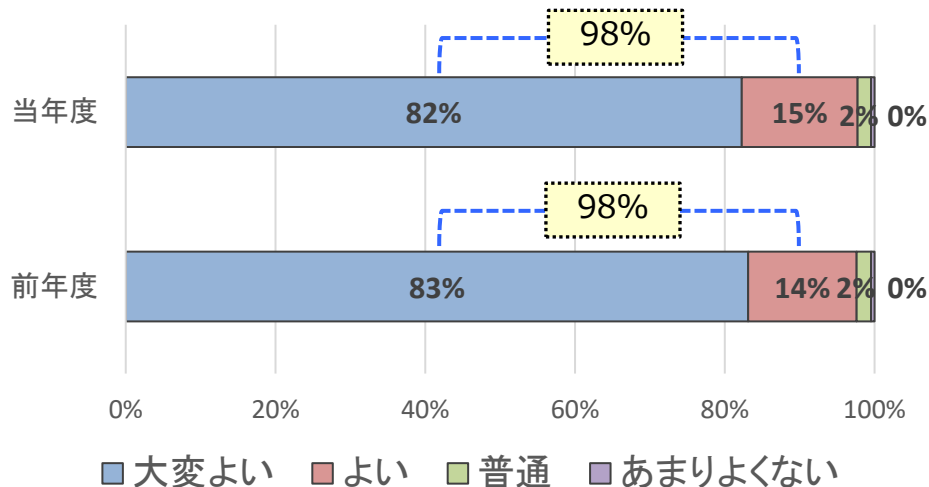
【評価指標(KPI)の状況】

- 当社行動指針である「ホスピタリティ宣言『ほけん百花の5つの約束』」に対応して、当社におけるお客様本位の業務運営に関する取組みを総体としてご満足いただいているかどうかを測る趣旨で、「お客様満足度」を評価指標（KPI）として設定しています。

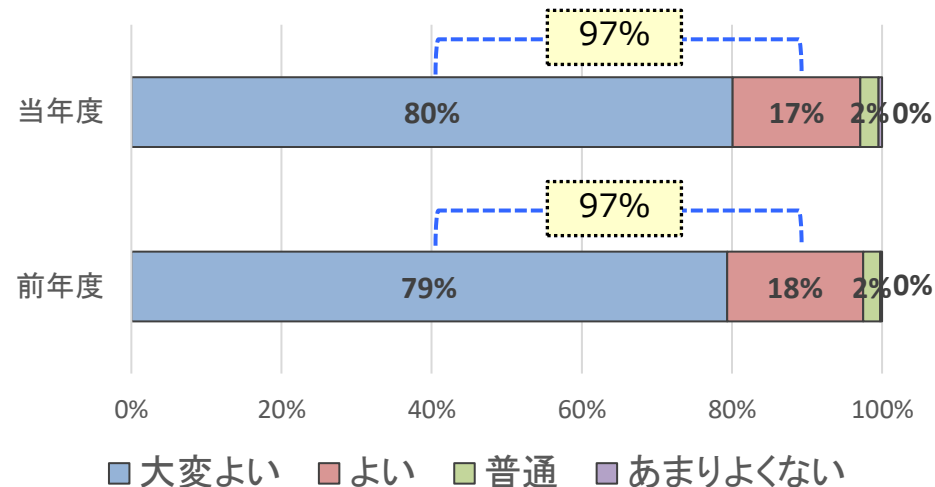
お客様満足度

・満足層「大変よい」「よい」の合計

① 手続きの丁寧さ・スピード



② 説明の分かりやすさ

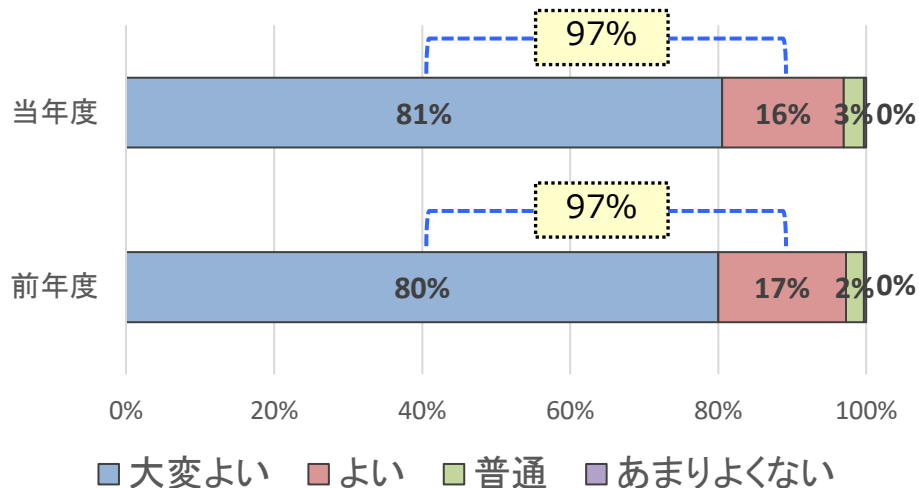


手法	SMS方式	回収方法	お申込み時	実施時期	2025年4月～ 2026年3月	回収数	5,206名
----	-------	------	-------	------	---------------------	-----	--------

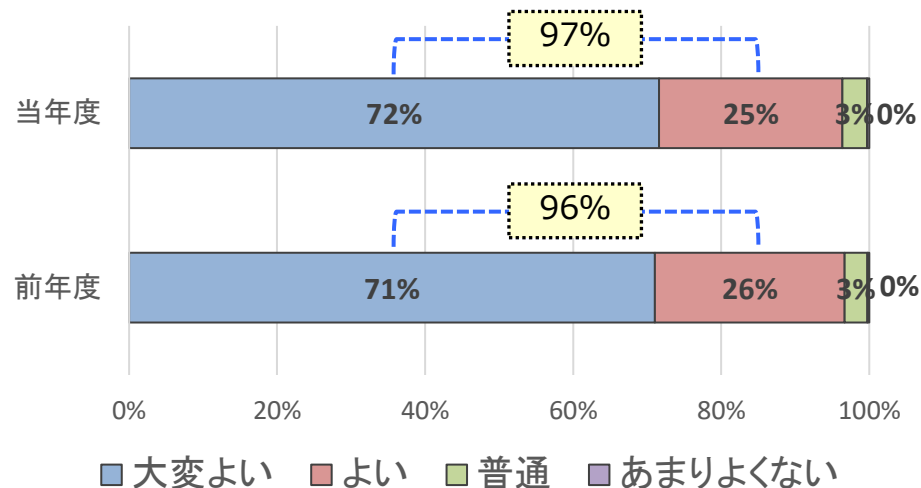
お客さま満足度

・満足層「大変よい」「よい」の合計

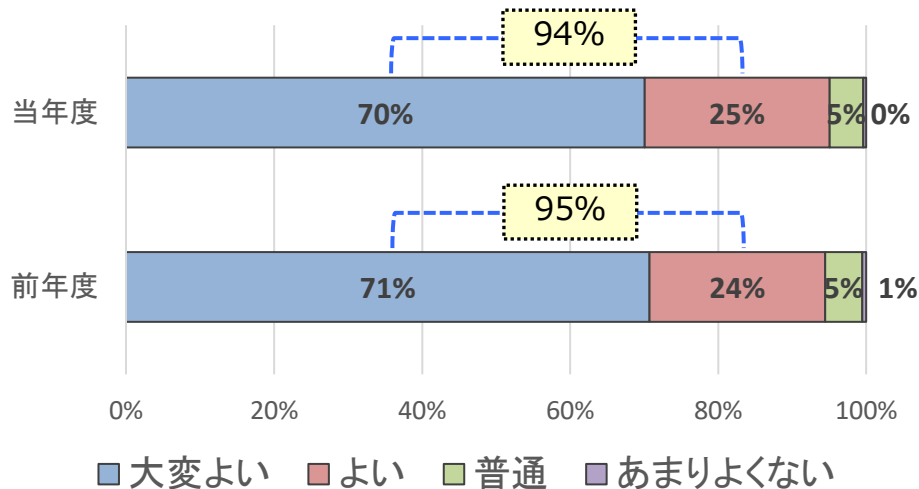
③お客さま要望の理解度



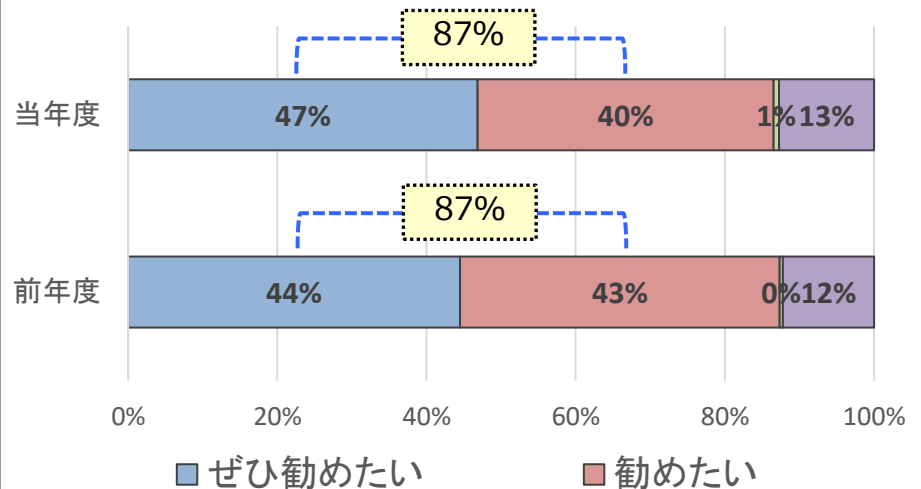
④提案プランの満足度



⑤店舗環境(雰囲気・入りやすさ等)



⑥ご家族・ご友人への推奨度



【評価指標(KPI)の状況】

- 新規のお客さまからのご相談、既契約者さまからの追加のご相談、契約内容の変更といった保全取次ぎ等を含め、年間にどれだけ多くのお客さまのお役に立てたかを測る趣旨で、「年間の総相談件数」を評価指標（KPI）として設定しています。
- 真にお客さまから選ばれ、生涯お付き合いしていただけるお客さまの数が増えていくことが、当社の仕事ぶりに対するお客さまの評価の表れと位置付け、「ご契約者数」を評価指標（KPI）として設定しています。
- お客さまからの当社の課題・改善点に対する重要なご指摘と位置付け、「苦情発生件数」を評価指標（KPI）として設定しています。

**2025年度 年間の総相談件数・ご契約者数・
総相談件数における苦情発生件数(当社受付・店舗起因)**

年間の総相談件数	45,836件
年度末ご契約者数	205,152名

**2024年度 年間の総相談件数・ご契約者数・
総相談件数における苦情発生件数(当社受付・店舗起因)**

45,609件
197,417名

	苦情件数	構成比	発生率
新契約関連	17	28.3%	0.04%
収納関連	1	1.7%	0.00%
保全関連	18	30.0%	0.04%
保険金給付金	0	0.0%	0.00%
お客さま対応	18	30.0%	0.04%
その他	6	10.0%	0.01%
合計	60	100%	0.13%

	苦情件数	構成比	発生率
	17	32.7%	0.04%
	1	1.9%	0.00%
	14	26.9%	0.03%
	1	1.9%	0.00%
	13	25.0%	0.03%
	6	11.5%	0.01%
	52	100%	0.11%

※発生率は総相談件数に対する発生割合