



お客さま本位の業務運営に関する基本方針 2025年度（2025年4月～2026年3月）取組状況について

2026年6月
西日本ユウコー商事株式会社

1. お客様の最善の利益の追求

当社は、『経営の「ベストパートナー」として、豊かな暮らしの「ベストパートナー」として皆さまのお役に立てる会社になる』ことを企業理念に掲げています。

この理念のもと、役職員一人ひとりが誠実かつ公正な業務運営を徹底し、業務品質の向上に努めながら、お客さま一人ひとりに最適な商品・サービスを提供してまいります。

【主な取組み内容】

（1）「お客さまの声」を幅広く収集・分析し社内で共有することで、お客さまの満足度向上に取り組んでいます。お客さまからいただいた「苦情」「ご意見・要望」「お褒めの言葉」は、内容と対応状況を社内報告書に記載し、一元的に管理しています。さらに、重要な苦情等については、毎月開催する「お客さまの声協議会」で検証を行い、再発防止や業務改善につなげることで、苦情の低減と業務品質の向上に努めています。

（2）「お客さまの最善利益」を実現するため、お客さまを取り巻くさまざまなリスクを的確に把握し、お客さまの意向に沿った最適な商品・サービスを提供しています。

（3）総合保険代理店として、お客さまの幅広いニーズにお応えするため、社員の金融・保険に関する専門知識の向上を目的に、資格取得を推奨するとともに、商品や周辺知識の研修を定期的実施しています。

KPI項目

- ① 「お客さまの声」受付件数
- ② 「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数
- ③ F Dに資する資格取得者数
- ④ 商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数

2. お客様との利益相反の適切な管理

当社では、保険商品の提案にあたり、お客様の利益が不当に損なわれないよう、保険募集責任者を配置し、適切な管理体制のもとで募集活動を行っています。

【主な取組み内容】

- （1）お客様への商品提案にあたっては、意向把握や比較・推奨販売を含む募集プロセスが適切に行われているかを日々確認しています。あわせて、管理部門によるモニタリングを実施し、業務品質の維持・向上に努めています。
- （2）個人向けの生命保険については、公的保険を補完するものとして、公的保険制度に関する情報提供を行っています。そのうえで、お客様のリスクや必要な保障内容をご理解いただき、十分にご納得いただいたうえで保険契約を締結しています。
- （3）当社は複数の保険会社の商品を取り扱う総合保険代理店として、お客様のご意向を最優先にした商品提案を行っています。募集人の判断が手数料等に偏ることがないように、募集記録や比較説明・販売推奨記録をもとに、社内で適切な確認・管理を行い、比較推奨販売の遵守を徹底しています。

KPI項目

② 「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数

3. お客様が負担する手数料についての説明

【主な取組み内容】

- （1）お客様にご負担いただく手数料やその他の費用が発生する保険商品については、保険会社が作成した資料をもとに、内容をご理解いただけるよう丁寧に説明しています。

4. お客様への重要な情報の分かりやすい提供

お客様一人ひとりのニーズにあった保険商品・サービスをお選びいただけるよう、お客様にとって重要な情報を、分かりやすく丁寧にご提供することに努めています。

【主な取組み内容】

（1）お客様に最適な保険商品・サービスをお選びいただけるよう、定期的な勉強会や社内ロールプレイングを実施し、商品特性や重要事項への理解を深め、募集品質の向上に取り組んでいます。

（2）当社は複数の保険会社を取り扱う乗合代理店として、「意向把握シート」および「比較説明・推奨販売の記録」等を活用し、お客様の意向を適切に把握のうえで、ニーズに沿った保険会社および商品を推奨しています。

（3）当社では、ご高齢のお客様に対して、理解度や判断状況を確認しながら、わかりやすく丁寧に説明しています。必要に応じてご家族の同席のもと、ご本人に十分にご理解、ご納得いただいたうえで商品説明を行っています。また、障害のあるお客様には、ご意向を踏まえ、状況に応じた合理的配慮を行っています。

（4）当社では、市場リスクを有する生命保険を取り扱う際、関係法令を遵守し、お客様の属性を確認したうえで適切な勧誘を行っています。お申込み時には、重要事項の説明や必要な情報提供を行い、お客様のご意思やニーズを十分に確認しています。

（5）当社では、重要事項説明書やパンフレット、商品概要書等を用いて、保険契約の内容や注意喚起情報を分かりやすく説明しています。お客様に正しくご理解いただけるよう、丁寧な情報提供を心がけています。

KPI項目

②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数

④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数

⑤ご高齢のお客様への対応状況

5. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまとの丁寧な対話を通じて、ニーズや意向を正確に把握し、お客さまお一人おひとりに最適な保険商品・サービスを提供しています。

【主な取組み内容】

（1）当社は、お客さまを取り巻くリスク分析やコンサルティング活動を通じてお客さまのご意向を的確に把握し、最適な保険商品・サービスを提供できるよう、商品ラインアップの充実に努め、適切な商品設計および販売・勧誘活動を行っています。

（2）当社は、事故発生時には保険会社と連携し、適切な対応に関するアドバイスを行うことで、お客さまの不安の解消に努めています。また、保険金請求にあたっては、円滑にお手続きが進むよう丁寧にサポートしています。

（3）当社は、ご契約後もお客さまが保険商品の機能を十分にご活用いただけるよう、適切な情報提供やアドバイスを行っています。

損害保険では、満期管理を徹底し、満期のご案内および継続手続きを適切に行うことで継続率の向上に努めています。生命保険では、ご契約後のお客さまの状況を踏まえ、特にリスク性商品のご契約者に対し、必要な情報提供などのアフターフォローを行っています。

KPI項目

- ② 「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数
- ④ 商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数
- ⑥ 継続率

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み 等

当社は、企業理念および「お客さま本位の業務運営」の考え方について、諸会議や継続的な社内研修を通じて社内への浸透を図るとともに、これらを反映した業績評価体系の整備に取り組んでいます。

【主な取組み内容】

（1）社員が当社の「経営理念」および「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を正しく理解し実践できるよう、社内教育の徹底を通じた人材育成に取り組んでいます。

（2）社内の業績評価については、営業実績に偏ることなく、本方針への取組状況やコンプライアンス等を踏まえた、バランスの取れた評価体系の整備に努めています。

KPI項目

①「お客さまの声」受付件数

④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数

① 「お客さまの声」受付件数

お客さまからいただいたご不満、ご要望、お褒め等を本社にて集約・分析し、その結果を社内に共有することで、お客さまの満足度向上に努めています。

また、「お客さまの声協議会」を毎月開催し、重要な苦情等については、再発防止策の策定や業務改善を行い、苦情の低減および業務品質の向上に取り組んでいます。

※2024年度より、単純な商品内容等に関する相談・問い合わせは、集計対象から除外しています。

	2023年度	2024年度	2025年度
苦情	29件	40件	42件
意見・要望	43件	52件	44件
相談・問い合わせ	240件	※ 105件	87件
誤解・言い掛かり	21件	14件	7件
お褒め	47件	41件	17件
合計	380件	252件	197件

② 「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数

保険商品の提案にあたっては、お客さまのご意向を丁寧に把握したうえで、その意向に沿った商品の販売を行っています。また、「比較説明・推奨販売の記録」および「意向把握シート」については、管理部門において全先モニタリングを実施し、その実行性の確保に努めています。

	損害保険／比較・推奨記録 起票件数	生命保険／意向把握シート 起票件数
2025年度	2,859件	430件

③ FDに資する資格取得者数

生損保の総合代理店として、正確で分かりやすい説明と、お客さまのニーズに沿った最適な保険商品の提供、ならびに保険事故対応など、サービス品質の向上に向けて資格取得を推進しています。

2025年度からは、損害保険募集人の最高峰資格である「損害保険大学課程（コンサルティングコース）」の取得に取り組んでいます。

	2023年度	2024年度	2025年度
損害保険大学課程（専門コース）	12人	13人	14人
上記のうち（コンサルティングコース）	0人	0人	3人
生命保険大学課程	19人	19人	22人
F P 1級・2級	49人	44人	48人

④ 商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数

お客さまに最適な商品・サービスを選択していただけるよう、定期的に商品および周辺知識の勉強会を実施し、募集品質の向上に努めています。

また、保険業法、個人情報保護法等の遵守を目的としたコンプライアンス研修を実施しています。

	2023年度	2024年度	2025年度
生命保険 勉強会	124回	115回	101回
損害保険 勉強会	81回	58回	76回
コンプライアンス研修	20回	21回	26回

⑤ ご高齢のお客さまへの対応状況

ご高齢のお客さまには、理解度や判断力、保険商品の特性を踏まえ、十分にご理解いただけるよう、きめ細やかな対応を行っています。特に80歳以上のお客さまについては、親族同席、複数募集人での対応、複数回の募集機会の設定、第三者による電話確認などを実施しています。

また、合理的配慮が必要なお客さまについても、ご意向を踏まえた柔軟な対応に努めています。

	2023年度	2024年度	2025年度
80歳以上の高齢者対応状況	634件	741件	816件

⑥ 継続率

損害保険契約を長くご継続いただいていることは、お客さまのご意向を踏まえた提案と、わかりやすい情報提供により、ご満足いただいた結果であると考えています。

	2023年度	2024年度	2025年度
継続率	85.9%	86.1%	85.5%