



レジアスインパクト株式会社

お客さま本位の業務運営宣言

2023年度評価指標＜KPI※＞の取り組み結果について

※KPI(Key Performance Indicator)＞＝取組成果の指標

①【企業理念・経営ビジョンの浸透】－取組方針 1

お客さまを第一に考え、行動に移すため、当社の企業理念・経営ビジョンに基づいた事業活動を行っています。10年先を見越して2014年に策定した「C I 計画」は、2023年度末に一定の成果を得られました。次の10年に向けて、全社員で「ありたい姿」についてディスカッションし、そこから当社の目標である「あるべき姿」を明確にしました。新たな「C I 計画」において、より一層ステークホルダーの皆さまから「共感」していただける企業を目指すことを明確にしました。そのためにも「お客さま本位の業務運営宣言」に掲げた以下の取組方針に基づく活動に努めてまいります。

②【お客さまの最善の利益の追求】－取組方針 2

お客さまの最善の利益の追求のため、最適な保険を選択いただけるよう、専門知識を高めるため、定期的な社内勉強会、研修を実施するとともに、専門的な資格取得を奨励してきました。また、経営理念にある「お客さまから学ぶ」姿勢を実践するため、お客さまの声やご契約時のアンケートに基づいて、高評価、あるいはご不満を週次の全社ミーティングで共有してまいりました。

⇒【参考】成果報告 1-①②、 2

③【利益相反の適切な管理】－取組方針 3

お客さまの利益が害される取引を防止するために「意向把握」・「比較推奨販売」・「重要事項の説明」を適切に実施いたしました。お客様の利益を最優先するために、各保険商品の知識を深め、適切な補償・保障内容や特約の見直しを行うよう、保険会社からの情報提供を研修で習得しました。

⇒【参考】成果報告 1-①②

④【重要な情報の分かりやすい提供】－取組方針 4

お客さまを取り巻く様々なリスク、または将来のライフプランに関する情報を提供するために商品パンフレットや重要事項説明書を用いて、お客さまがご理解いただけるよう努めてまいりました。とくにご高齢の方、障がいをお持ちのお客さまにはきめ細やかな保険募集を心掛け、ご契約の後のフォローを行いました。お客さまからのアンケート、ご要望あるいは対応記録から業務改善も行い、安心して保険にお入りいただくよう努めてまいりました。

⇒【参考】成果報告 3-①～⑤、 4

⑤【お客さまにふさわしいサービスの提供】－取組方針 5

お客さまにとって最もふさわしい保険商品を選択していただくこと、それが最善のサービスの提供と考えます。そのためにお客さまの意向を的確に把握し、意向把握・確認シートやお客さまからのアンケートを活用し、「お客さまに選ばれる代理店」を目指しています。損害保険においてはご契約の継続率を高めること、生命保険・医療保険はご不満による短期の解約・失効がないよう、保険契約を適切に管理してまいりました。リスクの高い生保契約（変額保険・外貨建保険）について、契約時の「意向把握・確認シート」と併せ、アフターフォローの体制を強化することとし、2024年度から実施しております。

⇒【参考】 成果報告 5、6－①②

⑥【社員に対する適切な動機づけの枠組み等】－取組方針 6

お客さまの「安心・安全」をお守りすることが、当社の社員のミッションです。「お客さまに選ばれる代理店」であるためには、経営理念で唱える「「いきいきと働ける環境づくり」「一人ひとりの成長が社の発展につながる」ことを旨として職務にあたっています。全体会議において経営方針の浸透、計画の進捗確認を行い、各部門単位、あるいは部門間のミーティングを定例で開催してきました。また、質の高いサービスを提供するために、各種規定・マニュアル等の内容の周知徹底、また、コンプライアンス意識の向上のため定期的な教育研修の機会を図ってまいりました。また、コンプライアンス、人材育成の専門委員会を設置し、社員に対する適切な動機づけを行い、業務品質の向上に努めてきました。

⇒【参考】 成果報告 1－①②、2

⑦【地域社会への貢献】－取組方針 7

私たちは、「保険代理店は、『社会の公器』である」と考えています。当社は「豊かで活力ある社会の発展に貢献」することを経営理念に掲げており、「住みやすい街づくり」を目指して、地域の自治体や諸団体・企業さまと連携してSDGsや防災、減災、防犯等の啓発活動や食料品寄贈の社会貢献活動にも取り組みました。また、地域の皆さまの健康増進、青少年の健全育成に取り組むスポーツ・文化振興団体を支援し、明るく活気ある地域づくりに参画しました。こうした活動を通じて、社会から共感される企業を目指してまいりました。

⇒【参考】 成果報告 7



共感なくして
共存共栄なし



2023年度評価指標＜KPI※＞のご報告

※KPI(Key Performance Indicator)＞＝取組成果の指標

【成果報告 1－①】 専門知識の習得状況

専門知識の習得（社内研修等の実施状況＝全拠点共通）

2023年度取組状況

1. コンプライアンス・体制整備研修

（1）全社月例研修（全社週次ミーティング）	12回
（2）eラーニング（各自自習）	6回
（3）コンプライアンスニュースの活用（各自自習）	40科目
（4）「お客さま本位の業務運営宣言」趣旨説明	1回

2. 業務標準化・効率化研修/DX取組推進研修

（1）全社月例研修（全社週次ミーティング）	12回
（2）月例業務部門スタッフ研修会（全拠点一斉）	12回
（3）DX取組推進（全社週次ミーティング）	3回

3. 営業推進研修（販売力向上、商品知識習得等）

（1）全社月例研修（全社週次ミーティング）	12回
（2）保険会社社員による情報提供（全社一斉）	47回

4. SDGs・社会貢献知識習得研修

（1）全社月例研修（全社週次ミーティング）	7回（隔月）
-----------------------	--------

5. その他（全社一斉）

（1）法人生保販売力強化セミナー（外部講師）	1回
（2）保険業界の現在・過去・未来（外部講師）	1回
（3）グループワーク「10年後の『当社のありたい姿』」	1回

■多様化するリスクに備え、毎月複数回の研修・勉強会・セミナーを開催して、知識やスキルの向上に努めています。



【成果報告 1 - ②】 全社共通習得科目（eラーニング）

実施月	カテゴリー	eラーニング・集合研修	受講番号
4月	コンプライアンス	高齢者・障がい者に対する保険募集の留意点	eラーニング
5月	生命保険	生命保険募集人継続教育制度（一般）2023年度	eラーニング
6月	情報セキュリティ	【2023年度】サイバーセキュリティ総合研修（従業者編）	eラーニング
7月	募集人基礎研修	2023年度 代理店・扱者基礎研修	eラーニング
8月	適正募集	保険金不正請求の未然防止 無断契約・了解不十分契約の未然防止	eラーニング
	生保拡販	西村税理士「財務諸表から法人生保獲得へ」	集合研修
9月	ビジネススキル	高めよう！プレゼンテーション能力（2023年度）	eラーニング
	代理店将来展望	これからの10年を展望した代理店経営ー次期CI計画の策定に向かって	集合研修
10月	独占禁止法	独占禁止法の概要とその他関係法令を踏まえた保険募集上の留意点	eラーニング
11月	コンプライアンス	募集関連行為従事者の管理・指導	eラーニング
12月	情報セキュリティ	【2023年度】サイバーセキュリティ総合研修（保険編）	eラーニング
1月	商品知識	地震保険とは（令和6年能登半島地震の発生を受けて）	eラーニング
2月	コンプライアンス	【2023年度】これだけは知っておきたい「募集コンプライアンスの基本」	eラーニング
3月	DX推進	【月1定例勉強会（品質向上メニュー）】 システム活用による内部管理態勢の強化	eラーニング

※全社員履修完了

【成果報告 2】 社員の保険募集資格取得状況

専門知識の習得（各種資格試験取得状況）		2024年3月末時点の社員総数 56名
2023年度取組状況	1. 損害保険募集資格	53人※
	損害保険大学課程	33人
	損害保険トータルプランナー	21人
	2. 生命保険募集資格	50人※
	生命保険専門課程	30人
	変額保険販売資格	16人
	外貨建保険販売資格	22人
	生命保険応用課程	12人
	生命保険大学課程	4人
	3. その他の資格	
	自動車整備士	1人
	宅地建物取引士（試験合格1名を含む）	2人
	フィナンシャルプランナー	1人
	アフィリエイトド ファイナンシャル プランナー	2人
	トータルライフコンサルタント	1人
		※出向社員4名を含む

■お客さまに的確な保険サービスをご提供いただけるよう専門知識を高めるとともに、その証として各種資格の取得を奨励しています。また、保険周辺のご相談にも応じられるよう、保険以外の資格を持った社員が業務に従事しています。

【成果報告 3-①】お客さまからの当社の評価

ご契約手続きのお客さまアンケート（満足度・代理店推奨度）

2023年度取組状況

代理店の満足度（5段階評価：5が最も満足）

平均： 4.4

評価	5	4	3	2	1
件数	193件	92件	42件	6件	1件
割合	57.8%	27.5%	12.6%	1.8%	0.3%

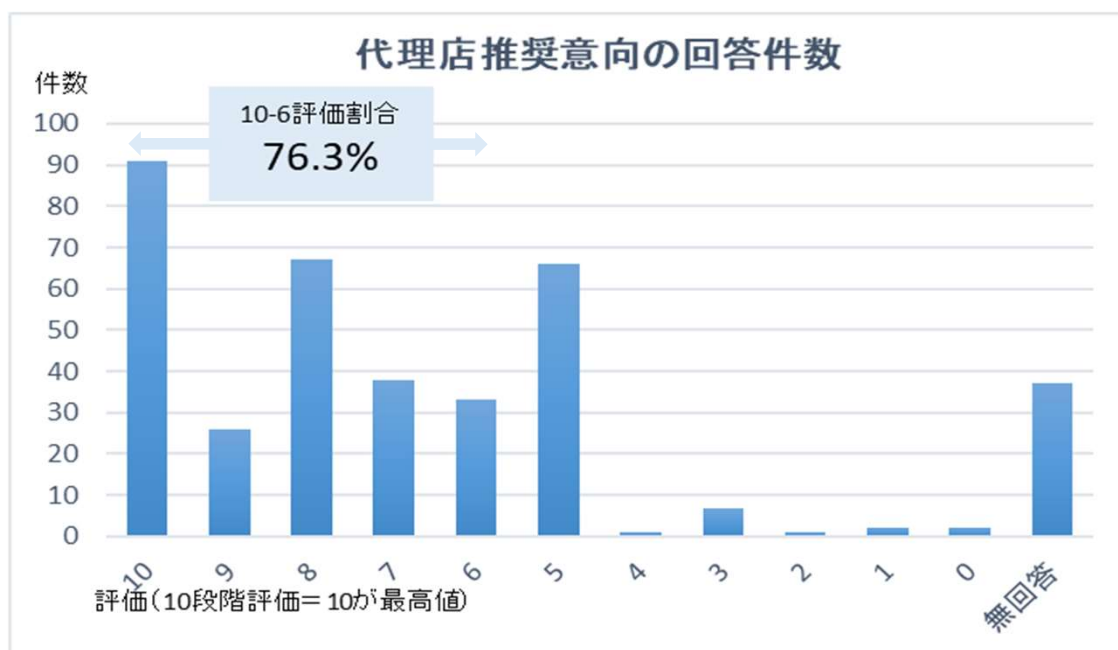
■当社は、サービス向上を目的としてご契約をいただいたお客さまからのアンケート（任意回答）を活用しています。すべてのお客さまからご満足いただける保険代理店を目指しています。

【成果報告 3-②】お客さまが代理店を選ぶ際に重視されていること

当代理店の評価ポイント	評価	回答件数	割合
連絡が取りやすい	4.5	221件	65%
担当者が頼りになる	4.3	190件	58%
自分に合った補償プランを提案してくれる	4.3	178件	55%
定期的に情報提供をしてくれる	3.9	128件	39%

※「評価」は5段階

【成果報告 3-③】お客さまが当社を他の方に推奨したい割合



■お客さまが当社を他の方に推奨したいと思われる度合いを10段階評価で回答いただいた結果、肯定的な回答（10～6評価）の割合が全体の76.3%でした。すべてのお客さまに推奨いただけるよう、ご要望の声に真摯に向き合い改善に努めてまいります。

【成果報告 4】 お客さまからいただいたお褒め・感謝の言葉（一部抜粋）

- ① この頃は災害が増えてきたと感じています。わからない時や災害に巻き込まれた時、頼りにしています。今後ともよろしくお願いいたします。
- ② 2年契約の火災保険。2年なので『そう言えば・・・』と思ったちょうど良いタイミングで連絡を頂けるのでありがたい。
- ③ 今までの 保険の見直しを丁寧でわかりやすく説明していただき、私に合った、私が必要な保険を選んでくださいました ありがとうございました。
- ④ 更新が近づくとも連絡を頂けるので助かっています。
- ⑤ 車検も含めて、お願いしています。長いお付き合いで自動車に関する困ったこと等相談をするとすぐに対応していただき信頼しております。
- ⑥ こちら側の事を考え、親身に答えてくれる。合った提案をしてくれるので、安心して契約しました。同僚にもお勧めしました
- ⑦ 妻の車です。長年無事故で保険を使ったことがないですが、いざというときはしっかりとお願いしますね。ゲンをかついで、引き続きこちらの代理店さんをお願いします。
- ⑧ プランを色々持たせてもらってしまうと迷ってしまうが、こちらにあったプランを教えていただいていたので助かっています。

【成果報告 5】 お客さまからの声からの改善事例（一部抜粋）

- ① 満期日近くなってきた契約更改のご案内ではお客さまが検討する十分な時間が取れないのご意見をいただき、2024年度から保険会社のシステムを使用し、更改契約および手続きの進捗管理を全店で共有できるようにしました。これにより、満期のご案内の漏れがないよう、全店で進捗管理できるよう改善しました。
- ② 市場リスクを有する「特定保険契約」について、お客さまに商品特性をより徹底してご理解いただくために、募集時の確認シートを改めるとともに、1年に少なくとも1回は面談のうえ、契約内容のご理解とご満足を確認するルールを明確化しました。
- ③ お客さまから外出中の営業担当に入った契約内容変更をご希望する連絡に対して、対応が遅れる事案が発生。お客さまからの情報が担当者止まりとなっていたことに起因していたため、お客さまの情報は、ペアの業務担当者と速やかに共有し、契約者管理システムを活用する手順を全社で標準化し、情報の洩れ、手続きの遅延を未然に防ぐ改善を図りました。
- ④ 退職者から引き継いだ長期火災保険を契約されているお客さまの対応で「保険会社からの満期案内が届くまで新担当者から連絡がなかった」とのご指摘をいただきました。引継ぎには新旧担当者がお客さまを訪問していますが、満期案内の通知が届く前に新担当者または事務担当者からの事前連絡に漏れがないよう、システム上のお客さま情報を活用することを社内に徹底しました。

【成果報告 4】 ご高齢・障がいをお持ちのお客さまへの対応状況

高齢者・障がい者対応記録の点検

2023年度取組状況

1. 独自点検シートの全件作成
2. 作成された点検シートを抜き打ちチェック
(本社: 月20件、関西月10件、秩父月10件、本庄月5件)
3. 抜き打ちチェックによる点検不備件数⇒ 全体 19件／395件 不備率 4.8%
4. 不備の要因 本社 15件／240件 不備率 6.3%
 関西 4件／ 80件 不備率 5.0%
 秩父 0件／ 50件 不備率 0%
 本庄 0件／ 25件 不備率 0%
 フォロー実施遅延: 9件 未フォロー、点検シート未作成、未提出: 4件
 同一募集人でのフォロー: 2件 その他: 4件

■ご高齢のお客さまが安心して保険にご加入いただくために、ご契約時の商品説明にはご家族様などに同席をいただくなど、ご納得いただくよう努めていますが、ご契約後にフォローアップを実施し、その内容を点検してサービス向上を図っています。

【成果報告 5】 お客さまの意向の把握と契約時の意向確認の記録の保管状況

意向把握・確認シート(生保・医療保険)の保管状況

2023年度取組状況

2023年度 新規契約の意向把握・確認シートの保管状況

成立契約件数	210件
意向把握・確認シート提出件数	210件 (100%)

■生命保険・医療保険にご加入いただくお客さまには、その目的やご要望を伺い、すべて記録に留めて保管しています。さらにご契約の際に改めてご意向を確認して、当初のご意向との相違の有無も記録しています。2023年度も全契約で実施しました。

【成果報告 6-①】 お客さまの契約継続状況 (損害保険)

損害保険 満期更改継続率

2023年度取組状況

2023年度の自動車保険継続率
 目標: 100%
 実績: 96.3%
 (対象契約7,309件中7,038件が継続)

【成果報告 6-②】 お客さまの契約継続状況 (生命保険)

生命保険 満期更改継続率

2023年度取組状況

2023年度の生命保険・医療保険の新規契約を対象
 (対象契約件数一年度内(1年以内)の解約・失効契約)／対象契約件数
 目標: 100%
 実績: 97.1% (209件中203件が継続)
 ※契約1年未満でお亡くなりになったお客さまの1件を除く

■お客さまのご満足は、契約更新時以降に継続してご契約いただくこと、あるいは末永くご契約を継続していただくことをバロメータとしています。上記の通り割合でご継続をいただいておりますが、100%を目指してサービス向上に努めてまいります。

【成果報告 7】レジアスインパクトの社会貢献活動状況

地域活性化のための社会貢献活動	
2023年度取組状況	1. SDGs推進・自治体等との連携取組
	(1) セミナー開催 8回（下表①参照）
	(2) ラジオ番組（生放送）でのSDGs啓発活動
	① ちちぶエフエム（7月） 1回出演
	② ほんじょうFM（11月～） 9回出演
	(3) 埼玉県SDGsパートナー登録申請支援 2社
	2. 学童への防災教育の実施
	(1) 「ぼうさい探検隊・防災マップコンクール」（秩父市） 8月 1回（学童9名参加）
	(2) 資源ごみ削減--紙を折って作る袋の工作教室（狭山市） 6月 1回
	3. フード・バンクへの協力
	4自治体（狭山市、秩父市、本庄市、大阪市）の各団体に 当社社員が持ち寄った食品等を寄付 12月・1月に実施
	4. スポーツ・文化振興への協力（下表②参照） 対象団体数：7団体

■① 2023年度に開催したセミナー

団体名	セミナー実施日	参加数	テーマ	講師
新狭山ロータリークラブ	5月29日	8社	これからの時代に選ばれる企業のSDGs経営	レジアス 大石
ミクロ電子	6月5日、7月3日	39名	SDGs勉強会	レジアス 大石
秩父地域の未来を考える 政策プロジェクト会議	11月15日	19社	「SDGs取組」と人材採用	レジアス 大石
西秩父商工会	1月16日	6社	小規模事業者事業者のためのSDGs経営セミナー	レジアス 大石
入間市役所	1月29日	10社	企業のSDGs経営	レジアス 大石
秩父市みどり丘工業団地	2月20日	4社	企業のSDGs経営	三井住友海上社
飯能商工会議所	2月21日	16社	人材採用・定着力アップ 選ばれる会社になるための魅力発信と労務管理のポイント	三井住友海上社

■② 2023年度に支援したスポーツ・文化振興事業

イベント名称	開催日	会場	イベント内容	主催者
狭山deシネマ	2023年9月16、17日	狭山市市民会館	狭山市初の学生が作る映画上映会	西武文理大学 サヤシネ実行委員会
ウエイト制オープントーナメント 全日本空手道選手権大会	2023年10月15日	東和薬品RACIABドーム	オープン参加の空手道大会	全日本真正空手道連盟 真正会
ところざわアスレチックフェスティバル	2024年10月14、15日	早稲田大学三ヶ島キャンパス	オープン参加の陸上競技大会	所沢市・同市教育委員会他
所沢シティマラソン大会	2023年12月3日	ペルーナドーム周辺	オープン参加の市民マラソン大会	所沢シティマラソン実行委員会
埼玉basballフェスタin所沢	2023年12月9日	所沢航空記念公園野球場	幼児・児童対象の野球体験イベント	埼玉basballフェスタ実行委員会
クロスカントリー in Sayama	2023年12月10日	狭山市稲荷山公園	オープン参加のクロスカントリー	狭山市・狭山市体育協会

■お客さまに的確な保険サービスをご提供いただけるよう専門知識を高めるとともに、その証として各種資格の取得を奨励しています。また、保険周辺のご相談にも応じられるよう、保険以外の資格を持った社員が業務に従事しています。

以上