News Release

２０２６年11月16日

【お客さま本位の業務運営方針」の取組み成果について
「２０２５年度の取組とＫＰＩの状況」について

弊社 は、「企業理念」に基づき、お客さまに寄り添ったリスクマネジメントービスにより、地域社会の発展に貢献できる保険代理店を目指しております。
「２０２５年度の取組とＫＰＩ（成果指標）の状況」を公表いたします。

以上

《本件についてのお問い合わせ》
肥後商事株式会社
業務企画管理部　橋本
電話　０９６－３５１－３３２２

２０２６年 11 月 16 日

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

肥後商事株式会社　（以下「弊社」といいます）　は、「企業理念」に基づき、お客さまに寄り添ったリスクマネジメントサービスにより、地域社会の発展に貢献できる保険代理店を目指しています。弊社は、その使命を果たすために「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下「本方針」といいます）　を定め、お客さまから「信頼」され、「選ばれる」ように実践してまいります。

１．　お客さまの最善の利益につながる保険商品の提案及びリスクマネジメントサービスを提供いたします。

【原則 2、３、５、６に対応】

（１）　お客さまの課題解決に向け、様々なリスクに備えた幅広い商品を取り揃え、ご意向に沿った商品を比較推奨し提案いたします。

（２）　保険会社からの手数料にとらわれることなく、お客さまニーズに応じた最適な提案をいたします。

（３）　公的保険制度の説明を行うことで、お客さまに不足する「保障（補償）」を補完する最適な提案をいたします。

（４）　お客さまが万が一の事故にあわれたときには、迅速かつ丁寧な対応に努めます。

（５）　ご契約いただいた後も、適切なアドバイスを行い、お客さまのお役に立てる丁寧なアフターフォローに努めます。

２．　お客さまに寄り添った最適な保険商品・サービスに必要な情報を丁寧かつ具体的に説明いたします。

【原則 5、6 に対応】

（１）　お客さまのお取引経験等に応じた、必要な情報をわかりやすく説明いたします。

（２）　ご高齢あるいは障がいをお持ちのお客さまには、個々のお客さまの状況に配慮したきめ細やかな説明をいたします。

（３）　特約事項や免責事項など、お客さまに不利益の恐れが生じる部分については、ご納得いただけるまで具体的に説明いたします。

３．　お客さま本位の業務運営による業務品質の向上に努めます。【原則 2、7 に対応】

（１）　お客さまからの苦情、ご意見、ご要望やお褒めの言葉等は「お客さまの声」として真摯に受け止め、特に、苦情については原因を分析し、再発防止を徹底します。

（２）　代理店自己点検を通じ体制整備上の課題を明確にし、改善することで業務品質の向上に努めます。

（３）　内部モニタリングを通じ本方針の実践状況を把握し、問題点についての改善に努めます。

４．　「信頼され」「選ばれる」保険代理店を目指し、社内教育の充実に努めます。【原則 7 に対応】

（１）　「企業理念」や本方針を正しく理解し実践する企業風土を目指し、コンプライアンスを遵守する社内教育を徹底します。

（２）　お客さま目線による質の高いサービスを提供するために、商品知識や業務知識の習得に向けた研修の実践により、お客さま満足度向上につなげます。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」に対応したものになります。

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」については、金融庁の HP をご確認ください。

以　上

《本方針の取組等進捗状況を判定するＫＰＩについて》

本方針の取組状況や定着度合いを判定する指標として、以下の項目を設定しております。各指標の進捗目標を定め、進捗状況を毎年公表することで、「お客さま本位の業務運営状況」の見える化と定着に努めてまいります。

ＫＰＩ		対応する方針	目標		実績		
			2026 年度※１		2025 年度	2024 年度	2023 年度
1	お客さま満足度・推奨度※1	1、3	お客さま満足度	お客さま推奨度	87.5%※2	ー	ー
			90.0%	85.0%			
2	損害保険継続率	1、2	86.0%		85.7%	88.4%	89.5%
3	生命保険（推奨３社※3）25 か月目継続率	1、2	98.0%		93.4%	97.8%	97.2%
4	自動車保険早期更改率	1、2	82.0%		81.1%	82.9%	82.6%
5	「信頼され」「選ばれる」保険代理店を目指した社内研修実施回数	4	合計	75 回	77 回	66 回	44 回
			コンプライアンス	25 回	21 回	22 回	23 回
			商品知識	25 回	26 回	24 回	7 回
			業務知識	25 回	30 回	20 回	14 回

※1　2026 年度より推奨３社（損保ジャパン社、東京海上日動社、三井住友海上社のお客さまアンケート指標を活用し算出
【算出方法】お客さま満足度：損保ジャパン社、三井住友海上社のお客さまアンケート（お客さま満足度）10 段階８以上の割合
お客さま推奨度：損保ジャパン社、東京海上日動社、三井住友海上社のお客さまアンケート（お客様推奨度）10 段階８以上の割合

※2　2025 年度 「お客さま総合満足度」 当社独自アンケートにて算出
【算出方法】お客さまアンケート総合満足度 4 段階評価（満足、どちらかといえば満足、どちらかといえば不満足、不満足）のうち満足の割合。

※3　推奨３社　（明治安田生命、東京海上あんしん生命、ＳＯＭＰＯひまわり生命）