



t o m o d a
insurance agency

お客さま本位の業務運営方針

2025 年度 -取組状況-

方針 1

お客さまへ寄り添い常に最善のサービスを提供し、選ばれる代理店を目指します。

【取組状況①】

契約後の「継続率」は、当社に対する信頼や評価、ご意向に沿った提案、適切な情報提供、および契約内容へのご理解・ご満足度を測る指標の一つとして位置づけております。更なるお客さま満足度の向上を追求し、すべてのラインにおいて90.0%以上の達成を目標といたします。

保険種目	保有件数	継続率
自動車保険	1,483 台	95.0%
火災保険	94 件	96.2%
傷害保険	209 件	94.0%
賠償保険	145 件	97.9%

【取組状況③】

お客さまからいただいたご意見・ご要望・ご指摘・苦情・お褒めの言葉は、「お客さまの声シート」に記録しております。お預かりしたお声は社内で共有・分析し、日々の具体的な改善活動やサービス品質の向上へと繋げております。お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、より良いサービスをお届けできるよう、改善を重ねております。

お客さまの声シート

(有)友田保険事務所

※重要事項：対応は実行前に行うこと。対応後の定額返金報告シート等管理ツールを構築してください。
 ※留意事項：対応は実行前に行うこと。対応後の定額返金報告シート等管理ツールを構築してください。
 ※留意事項：対応は実行前に行うこと。対応後の定額返金報告シート等管理ツールを構築してください。

No.	受付日	受付内容	受付担当者	受付時間	受付場所	受付状況	受付結果	受付コメント
1	2025年1月16日	ご入金確認	友田 太郎	10:00	友田事務所	完了	入金確認完了	
2	2025年1月17日	ご入金確認	友田 太郎	10:00	友田事務所	完了	入金確認完了	
3	2025年1月18日	ご入金確認	友田 太郎	10:00	友田事務所	完了	入金確認完了	

2025年1月

ご指摘・苦情 (別紙有) / 件 お褒め / 件

社長確認日 2025年 1月 16日

株式会社 友田保険事務所

2025年3月

ご指摘・苦情 (別紙有) / 件 お褒め / 件

社長確認日 2025年 3月 16日

株式会社 友田保険事務所

2025年2月

ご指摘・苦情 (別紙有) / 件 お褒め / 件

社長確認日 2025年 2月 16日

株式会社 友田保険事務所

2025年4月

ご指摘・苦情 (別紙有) / 件 お褒め / 件

社長確認日 2025年 4月 16日

株式会社 友田保険事務所

苦情記録簿

※第三者がわかるように記録してください

苦情受付日	2024年2月16日	苦情受付時間	12時00分 ~ 12時20分
受付者	友枝洋介	指摘者	他(以下記入)
申出経路	代理店へ苦情申出	申立人名	●●● 様
申立区分	ご不満	(備考)	契約者本人

契約者名	●●● 様	証券番号	123456
所属会社名	医療、その他	営業担当	

具体的申出内容と事実関係

対応結果・発生原因・解決内容等	①対応者	②対応者

対応完了日	
-------	--

<input type="checkbox"/> 保険会社から苦情報告	苦情対応者	業務管理責任者
<input type="checkbox"/> 保険会社完了通知日		
<input type="checkbox"/> 代理店に直接苦情		
<input type="checkbox"/> 保険会社報告通知日		



【取組状況②】

当社では、必要に応じてお客さまの事業現場へ直接お伺いし、詳細な現地調査を行っております。
単に現在の状態を確認するだけでなく、設備や建物の「経年劣化」の進行状況を事前に把握し、適切なアドバイスをいたします。
先を見据えたりリスク管理をご提案するとともに、具体的な事例を交えた「安全講習」を定期開催し、現場の安全意識向上に貢献いたします。お客さまの大切な資産と従業員の皆さまを守り、安定した事業継続を全力でサポートいたします。

現地調査



安全講習

交通事故防止対策 運転中の携帯電話等の使用禁止

ながら運転を止める！
ながら運転により「船隻運転」、「自然運転」、「動静不注視」、「安全不確認」を誘発し、交通事故を起こすケースが少なくありません。
いづれも運転手のちょっとした不注意によって起こっています。

交通安全講習
～ながら運転の危険性について
（運転中の携帯・スマホは厳禁です）～

2024年6月16日
日産自動車株式会社
交通安全部
佐藤 博史

運転中の具体的な禁止事項は？

運転中に電話をしない
カーナビに夢中にならない
着信確認等で携帯電話をいじらない
着信にまづいても、助手席にバックを置かない
電話に出ない

本日の目的

交通事故ゼロの達成
↓
皆さんの幸せな生活
貴社のますますの発展

交通事故発生状況
【交通事故類型別データ】

交通事故類型	発生率
追突事故	29.3%
出会い頭衝突事故	25.0%
右左折特衝突事故	13.4%
音程断中	7.7%
面その他事故	4.6%
前衝突・路外逸・工作物衝突	3.7%
その他の事故	15.3%

全体の約3割が追突事故！

【取組状況③】

当社では、長期的な視点でお客さまに寄り添い、安心をお届けするため、対象のお客さまへ年 1 回のアフターフォローを実施しております。

損害保険：長期契約をご契約のお客さまには、ライフステージの変化に応じた契約内容や家族構成の変更確認を行います。

生命保険：特定保険をご契約 またはご高齢のお客さまには、未請求の保険金・給付金がないかを丁寧に確認し、迅速な支払い手続きをサポートする取組を行っております。

●損害保険（長期契約）のお客さま

契約内容や家族構成などの変更確認

自動車長期契約アフターフォロー記録簿					担当	既契約無		
※アフターフォロー時は 最新の情報を確認して下さい								
実施日	R	年	月	日 時間	:	~	:	対応者
実施方法	<input type="checkbox"/> 面談（場所： ） <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 他（ ）							
確認実施内容	①契約内容 不明点		（有・無）		※変更詳細は下記メモに記入			
	②契約内容 変更点（連絡先・契約車両・年齢条件等）		（有・無）					
	③その他		（有・無）					
メモ						アラート 特に入力済		
						印		
						アラート確認 ①	アラート確認 ②	
						印	印	

火災長期契約アフターフォロー記録簿					担当	既契約無		
※アフターフォロー時は 最新の情報を確認して下さい								
実施日	R	年	月	日 時間	:	~	:	対応者
実施方法	<input type="checkbox"/> 面談（場所： ） <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 他（ ）							
確認実施内容	①契約内容 不明点		（有・無）		※変更詳細は下記メモに記入			
	②契約内容 変更点（連絡先・契約車両・年齢条件等）		（有・無）					
	③その他		（有・無）					
メモ						アラート 特に入力済		
						印		
						アラート確認 ①	アラート確認 ②	
						印	印	

●生命保険（特定保険・ご高齢）のお客さま

未請求の保険金や給付金などの確認

変額保険 アフターフォロー		営業担当
契約書名		
実施日	20	年 月 日 時間
実施方法	<input type="checkbox"/> 面談（場所： ） <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 手紙 <input type="checkbox"/> 他	
実施内容	<input type="checkbox"/> 契約内容不明点の有無（有・無） <input type="checkbox"/> 給付金等請求漏れの有無（有・無） <input type="checkbox"/> 連絡先変更有無（有・無）	
※営業内容等 工務 メモ記入	<input type="checkbox"/> 契約加入の事実、経緯、目的の確認 <input type="checkbox"/> 商品の具体的な内容の確認 <input type="checkbox"/> 積立金、解約返戻金等の現状 <input type="checkbox"/> 市場、為替リスク等 <input type="checkbox"/> その他	
使用ツール	<input type="checkbox"/> 保険証券・現況案内 <input type="checkbox"/> ご契約の内容のお知らせ <input type="checkbox"/> 保険内容のご案内 <input type="checkbox"/> 商品付帯サービス資料 <input type="checkbox"/> バンフレット <input type="checkbox"/> その他	
メモ		
	アラート 入力済	確認済



方針 3

お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切な取引管理に努めます。

【取組状況①】

当社は、複数の保険会社の商品を取扱う代理店として、特定の保険会社を不当に優遇することなく、あらかじめ定めた「商品推奨方針」に基づき客観的な提案を行います。お客さまの不利益となる取引（補償の重複や不適切な乗り換えなど）を防ぐため、面談記録簿を用いた複数人による契約プロセスのチェックを徹底しております。また、変額保険等についてはお客さまの「属性」「適合性」も含めたチェックを実施し、適切な取引管理に努めております。

【取組状況②】

当社は、コンプライアンスの徹底と法令遵守の意識向上に努めております。定期的な社内会議を通じてコンプライアンスに関する再確認を行うほか、保険会社が提供する最新のコンプライアンス情報を随時社内回覧し、常に最新の規制やルールに沿った適切な業務運営を徹底しております。

●コンプライアンス社内会議の開催：毎月1回

●最新情報の回覧および全社員の確認率：100%

会議資料

AIG WEBacademy研修		2025年1月~2025年12月		2025年度 年間研修計画書									
実施日	研修内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2025/1/18	「Global Program (GCP: Controlled Master Program)」企業説明会へ参加【研修】												
2025/7/9	「Global Program (GCP: Controlled Master Program)」企業説明会へ参加【研修】												
2025/7/23	「Global Program (GCP: Controlled Master Program)」企業説明会へ参加【研修】												
2025/8/6	「変額保険の運用管理と適合性確認の徹底推進」												
2025/8/20	「変額保険の運用管理と適合性確認の徹底推進」												
2025/8/27	「変額保険の運用管理と適合性確認の徹底推進」												
2025/9/10	「変額保険の運用管理と適合性確認の徹底推進」												
2025/9/24	「変額保険の運用管理と適合性確認の徹底推進」												
2025/10/22	「変額保険の運用管理と適合性確認の徹底推進」												
2025/10/29	「変額保険の運用管理と適合性確認の徹底推進」												
2025/11/5	「変額保険の運用管理と適合性確認の徹底推進」												
2025/11/19	「変額保険の運用管理と適合性確認の徹底推進」												
2025/12/3	「変額保険の運用管理と適合性確認の徹底推進」												

実施日	研修内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1月	「コンプライアンス研修」												
2月	「コンプライアンス研修」												
3月	「コンプライアンス研修」												
4月	「コンプライアンス研修」												
5月	「コンプライアンス研修」												
6月	「コンプライアンス研修」												
7月	「コンプライアンス研修」												
8月	「コンプライアンス研修」												
9月	「コンプライアンス研修」												
10月	「コンプライアンス研修」												
11月	「コンプライアンス研修」												
12月	「コンプライアンス研修」												

研修履修一覧



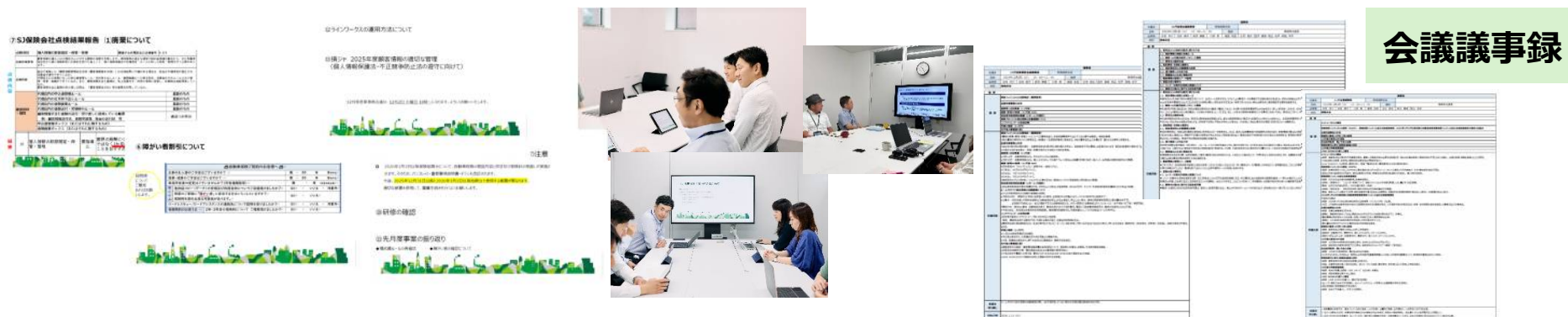
tomoda insurance agency

方針 4

従業員に対する教育や研修を継続的に実施します。

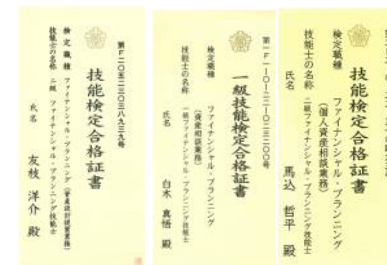
【取組状況①】

当社は月 1 回の全体会議・営業会議を開催し、業務に必要な最新知識の共有とコンプライアンス意識の徹底を図っています。内務と営業が密に業務連携を行うことで、各種手続きの迅速化とサービス品質の向上をさらに高められるよう、組織全体の体制整備に努めております。



【取組状況②】

組織のコンサルティング力強化に向け、従業員への資格取得促進制度を運用しております。現在までに「・損害保険トータルプランナー2名・損害保険プランナー2名」「FP 資格取得者 3 名」が在籍しております。今後も組織全体の専門性をさらに高め、より高度なリスクマネジメントの実践に努めてまいります。



tomoda
insurance agency