

2025 年度の取組結果（2024 年 12 月～2025 年 11 月）

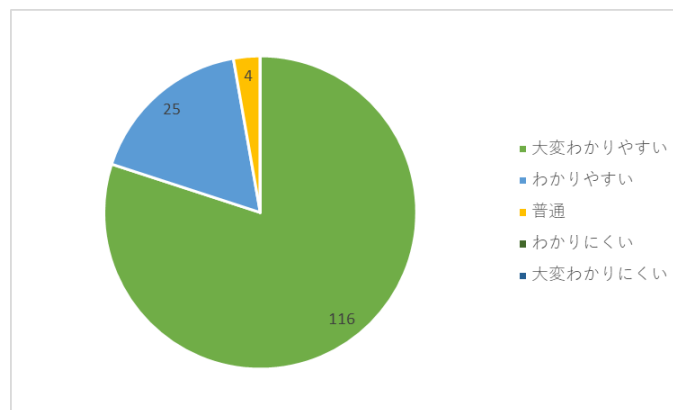
方針 1 の取組結果

1. お客様満足度アンケート

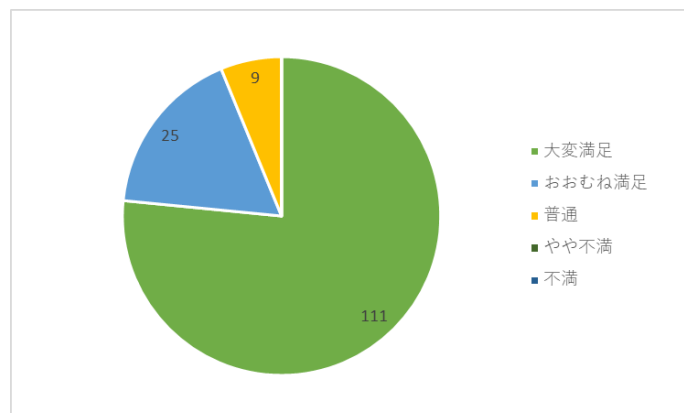
当社では契約手続き後、法人・個人のお客様を対象にお電話にてアンケートを行っています。

（アンケート実施 272 件、回答数 145 件）

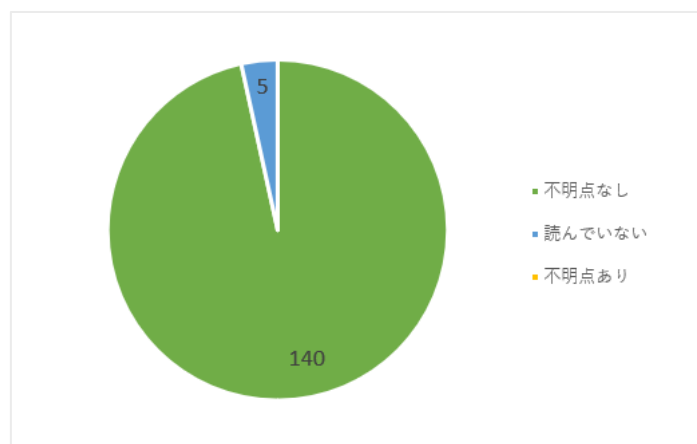
質問 1. 補償内容のご説明は、わかりやすさはいかがでしたか？



質問 2. 補償内容をご希望に沿った内容になりましたか？ご満足度をお教えてください。



質問 3. お渡ししていた重要事項説明書の内容でご不明な点等ございましたでしょうか？



※「読んでいない」と回答されたお客様にも、重要事項説明書を必ずお読みいただくようご案内をいたしました。

2. お客様の声

当社ではお客様の声を収集し、いただいたご意見をもとに業務品質の改善に努めております。

お褒めの言葉	25 件
苦情	12 件
合計	37 件

苦情の例

バッテリー上がりでロードサービスをご利用されたお客様が、2 カ月も経たないうちにまたバッテリー上がりで事故の受付をされた際に、「年間で 1 回までと事故受付センターで言われ、更新の時にそんな説明がなかった。」との苦情がありました。補償内容の十分な説明が不足していたことを丁寧にお詫びし、「季節柄、エアコンを使用される頻度も増えますので、ご安全なカーライフを送っていただく為にもお早めにバッテリー交換をお願い致します。」とお伝え致しました。これは社内全体で共有し原因を分析し改善取組として新規契約・継続更新時に補償内容の説明や重要事項説明をお客様に理解して頂いたかを確認する最終確認書を新たに設けることにしました。

お褒めの言葉の例

建設業のお客様で、熊本県のブライト企業の認定申請のご相談があり、事業継続力強化制度の認定を受けることで、ブライト企業の加点となることをお伝えするとダブルで認定を取得されました。「肥後保険企画さんには、保険のことは勿論のこと、その他の相談にも対応して頂き感謝しています。BCP にも取り組まないとならなかったなので申請方法を教えてもらって助かりました。」という感謝の言葉をいただきました。今後益々、幅広くお客様のお役に立てるよう努力を致して参ります。

方針 2 の取組結果

1. 定期便の送付

当社では、生命保険・損害保険のお役立ち情報や公的保険などの仕組みをわかりやすく解説した、定期便による情報提供を行っており、2025 年度は 12 回お送りしました。バックナンバーは弊社ホームページの「ニュースレター」ページ（https://higohoken.co.jp/?page_id=161）よりご覧いただけます。

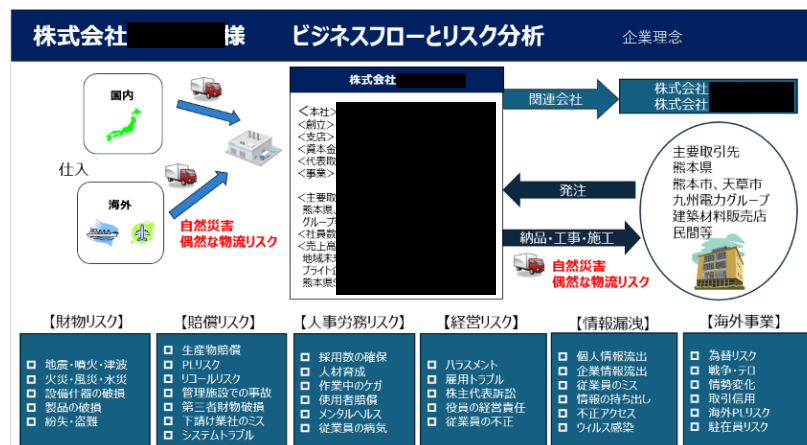


定期便の一例（2025 年 10 月号）

2. 業務フロー図を用いたリスクアセスメント

当社では法人のお客様へのご提案に際して、訪問時のヒアリングでは業務フロー図を活用してお客様の業務の流れを明確化し、リスクの顕在化を行っています。

本年度は 203 件のご提案に際し業務フロー図を活用しました。



業務フロー図の例

3. AIG 自然災害診断サービス、AIG レジリエンス簡易診断

お客様へのご提案に際しては、保険会社の自然災害診断サービスやリスク診断アプリ等を活用して入念に準備を行っています。本年度は 30 件のお客様にご提供しました。



株式会社 御中 - レジリエンス簡易診断 - フィードバックシート		2026 04/07	
診断結果	コメント	対応	対応状況
01 事業継続計画 (BCP) の作成状況	1. 事業継続計画 (BCP) の作成状況について教えてください。	作成済み	完了
	2. BCPの作成に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	3. BCPの作成に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	4. BCPの作成に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	5. BCPの作成に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
02 事業継続計画 (BCP) の実施状況	6. BCPの実施状況について教えてください。	実施済み	完了
	7. BCPの実施に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	8. BCPの実施に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	9. BCPの実施に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	10. BCPの実施に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
03 事業継続計画 (BCP) の見直し状況	11. BCPの見直し状況について教えてください。	見直し済み	完了
	12. BCPの見直しに際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	13. BCPの見直しに際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	14. BCPの見直しに際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	15. BCPの見直しに際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
04 事業継続計画 (BCP) の評価状況	16. BCPの評価状況について教えてください。	評価済み	完了
	17. BCPの評価に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	18. BCPの評価に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	19. BCPの評価に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了
	20. BCPの評価に際しては、関係者との連携をどのように行っていますか。	関係者との連携を密に行っています。	完了

使用例：AIG 自然災害診断サービス（左）、AIG レジリエンス簡易診断（右）

4. 自社引受基準について

当社では手数料に左右されることなく確かな安心をお届けするために、プロの目線で必要な補償を定めた「自社引受基準」を各保険種目について作成しております。この「自社引受基準」は毎年見直しを行っており、2026 年度は 2025 年 11 月 13 日に実施しました。

方針 3 の取組結果

・年間スケジュール

分類	内容	年間予定	取組結果
研修	ARC コンピテンシープログラム (商品知識研修)	年 1 回	実施期間：2025 年 8 月 保険募集人 6 名全員受講完了
	コンプライアンス研修	月 1 回	12 回実施
	ご提案のロープレ研修	週 1 回	50 回実施
コンプライアンス	代理店自己点検 ・(代理店用) 自己点検チェックリスト ・暴力団等反社会的勢力ではないこと等に関する表明 ・業務点検チェック	年 2 回	2024 年 12 月 18 日 2025 年 6 月 18 日
FD 宣言	FD 原則・宣言の検証、取組内容の共有	年 2 回	2024 年 12 月 10 日 2025 年 11 月 12 日
セキュリティポリシー	情報セキュリティのために必要とされる知識、技術習得のための研修	年 2 回	2024 年 12 月 10 日 2025 年 6 月 25 日

・組織学習

アクションラーニングは月 2 回実施しております。2025 年度は計 24 回実施しました。

オフサイトミーティングは年 2 回実施しておりますが、2025 年度は 1 月 10 日に開催し、8 月 12 日に予定していた回は、熊本県内の豪雨災害に伴う顧客対応のため中止となりました。