

# 「お客様本位の業務運営方針」

2025年度取り組み状況(2025年1月～12月)

株式会社KTC(以下、「当社」)は、「お客様と共に発展・成長し共に喜びあえる」ことを経営理念に掲げ、お客様と誠実かつ真摯に向き合い「お客様本位の業務運営」を徹底していくために、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下の業務運営方針を策定いたしました。

今後もお客様目線での良心的なサービスの提供や、お客様にとってわかりやすい情報提供等、お客様本位の業務運営の更なる推進のために、定期的に見直し、取組状況を公表してまいります。

## 目次

方針1 法人保険プロとして最高のパフォーマンスをお届けいたします	3
方針2 弊社にかかわる全ての人と信頼関係を築き続けていきます	6
方針3 お客様ファーストな会社になります	8
方針4 任せてよかったという安心をお届けします	11
方針5 会社一丸でより丁寧な対応をを行います	13
方針6 メンバー全員スキルアップし続けていきます	15

### 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち本方針に該当しない原則

※原則5(注2)、原則6(注2)

当社は複数の商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりませんので取組みを実施しておりません。

※補充原則1、補充原則2(注1.注2)、補充原則3(注1.注2.注3)、補充原則4(注1.注2.注3)、補充原則5(注1.注2)

当社は商品の組成に携わっていないので取組みを実施しておりません。

## 方針1

## 法人保険プロとして最高のパフォーマンスをお届けいたします

当社では損害保険、生命保険の新規契約／年度末保有契約状況について、お客様本位の姿勢で真摯にお客様に向き合い、お客様の最善の利益の追求と専門性高いコンサルティングによる保険商品のご提案、募集品質に一定の評価をいただき、お客様の信頼のもと保険商品にご加入いただいた証であると考えております。

### 1.保有顧客件数状況

#### 保有契約件数

保険種類	法人	個人	合計
顧客件数	437	824	<b>1261</b>

※法人契約区分の中には個人事業主が含まれている  
 ※保有契約一覧表には新規契約数が含まれている  
 ※新規契約一覧表は保険始期ベースとしている  
 ※保有契約一覧表では証券番号単位によるカウントとしている  
 ※ゴルフ保険は「傷害保険」としてカウントしている  
 ※賠償責任保険には新種保険として取り扱われる契約も含まれる

### 2.新規契約状況(2025年1月～2025年12月現在)

#### 新規契約状況(※)

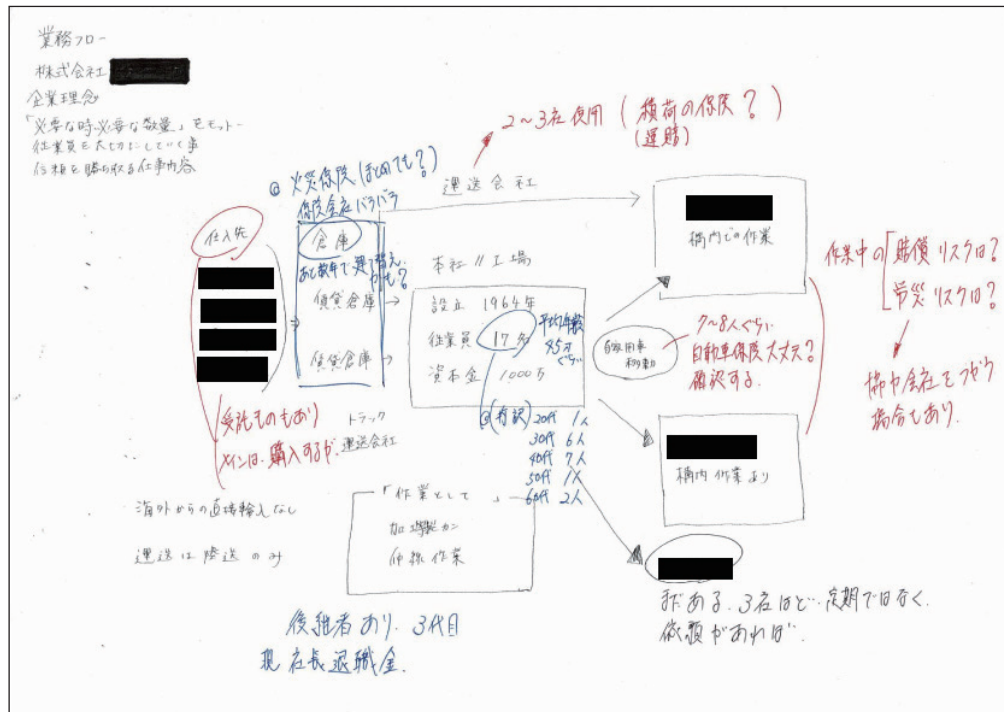
保険種類	法人	個人	合計
自動車	62	25	87
火災	26	19	45
傷害	23	15	38
賠償	38	0	38
生保 (内訳)	10	9	19
	外貨 6件 変額 1件 その他 3件	外貨 0件 変額 0件 その他 9件	
<b>合計</b>	<b>159</b>	<b>68</b>	<b>227</b>

## 方針1

**法人保険プロ**として最高のパフォーマンスをお届けいたします

お客様の業務、経営状況など把握して存在しているリスクを少しでもなくすために様々な提案を行い、全て弊社に任せていただけるような会社になります。

### 3.法人リスク提案フロー図



## 4.法人リスクマネジメントシート

様

キャッシュ70-図

単位(千円)

売上高  145.159	変動費 72.40 104.127				売上高のUP  従業員教育費等  人件費見直し
	粗利  41.032	賃借料分配率 47.8%		人件費  19.611	
		固定費  38.203	その他  18.592		
粗利益 28.340	経常利益 2.829	特別利益 11	減価償却 23.462	借入金返済 89.316  設備投資  運転資金	
	法人税 717				
	当期純利益 2.101	純利益 2.101			

キャッシュ増 272

## 方針1

# 法人保険プロとして最高のパフォーマンスをお届けいたします

## 5.安全講習会風景(労働.自動車.従業員むけ)

お客様から依頼がある場合やお客様にとってメリットがある場合はこちらから様々な講習会を行い  
お客様に弊社に任せてよかったと思っていただけるようになります。



## 方針2

## 弊社にかかわる全ての人と信頼関係を築き続けていきます

### 1.紹介状況

新しい出会いからのビジネス発展・成長のために、相談されたら必ずお役に立ち、満足度向上に繋がるように  
つとめます。その積み重ねが、更なる新しい出会い(紹介)と成長に繋がると考えております。

紹介契約件数

**39件**

紹介いただいた企業数

**285社**

(名刺交換のみも含む)

(内訳)

法人

23件

個人

16件



## 方針2

弊社にかかわる全ての人と信頼関係を築き続けていきます

### 2.異業種交流 地域交流状況

新しい出会いの場でもあり各種団体に所属して地域交流、社会貢献活動にも取り組んでいます。



## 方針3

## お客様ファーストな会社になります

### 1.早期更改継続状況(2025年1月～2025年12月現在)

お客様に説明する時間やお客様が考える時間を創出し、お客様の状況把握・補償の見直し・新しい商品や特約の説明など、最適な補償の提案を行うため、早期更改に努めます。

早期継続30日以上件数	早期継続30日以上率	早期継続14日以上件数	早期継続14日以上率
489	86.30%	549	95.10%

早期継続率：保険始期日より30日以上前・14日以上前に継続した契約件数÷継続件数



## 方針3 お客様ファーストな会社になります

### 2.継続率状況(2025年1月～2025年12月現在)

契約後の「継続率」につきましては、お客様の当社に対する信頼、評価ならびにお客様のご意向に沿った提案、適切な情報提供ならびに契約内容に対するご理解、ご満足の指標の1つとして考え、更なるお客様満足度向上に努めております。

全体継続率	<b>91.10%</b>
-------	---------------

保険種類	継続率	満期件数	更改件数
自動車保険	91.40%	352	322
個人火災保険	83.10%	113	94
傷害保険	94.00%	101	95
賠償保険	96.50%	86	83

※賠償保険には企業火災も含まれる

## 方針3

## お客様ファーストな会社になります

### 3.クロスセリング状況

お客様のお仕事内容、現状など毎年確認して必要であれば新しい提案を行います。

弊社に全て任せていただけるような行動を行います。

クロスセリング提案件数	86件
-------------	-----

(内訳)

法人	81件
個人	5件

## 方針4 任せてよかったという安心をお届けします

### 1. アンケート調査状況(2025年1月～2025年12月現在)

今年よりお客様アンケートを開始しました。これまでは面談時にご指摘頂いたことなどを改善してまいりましたが、普段会えないお客様などより多くのお客様の声をいただきお客様に任せてよかったと安心をお届けします。

～アンケートご協力お願い～  
(新規ご契約者様)

日頃より弊社のサービスをご利用いただき、ありがとうございます。  
この度、サービス品質向上のため、お客様にアンケートのご協力をお願いしております。  
お忙しいところ恐れ入りますが、下記のアンケートにご協力いただけると幸いです。

お客様名 様 担当者名 様

1. 担当者の対応は、満足いくものでしたか  
☐満足 ☐普通 ☐不満
2. 面談・訪問・連絡の頻度はいかがでしたか  
☐満足 ☐普通 ☐不満
3. お客様のご意向に沿ったご提案・ご契約でしたか  
☐はい ☐いいえ
4. 十分な説明を受け、ご契約内容をご理解いただけましたか  
☐はい ☐いいえ
5. ご契約時に重要事項の説明を受けましたか  
☐はい ☐いいえ
6. 弊社を知人や他会社に勧めたいと思いますか  
☐思う ☐やや思う ☐思わない ☐その他( )

その他ご意見・ご要望があればお聞かせください

お客様の個人情報と本アンケートでご回答いただいた内容につきましては、当社のプライバシーポリシー(個人情報保護宣言)に従い、適切に管理します。  
また、ご回答いただいた内容を今後のサービス向上や、お客さまへの情報提供の目的以外に使用することございません。

ご協力ありがとうございました。

～アンケートご協力お願い～  
(事故対応)

日頃より弊社のサービスをご利用いただき、ありがとうございます。  
この度、サービス品質向上のため、お客様にアンケートのご協力をお願いしております。  
お忙しいところ恐れ入りますが、下記のアンケートにご協力いただけると幸いです。

お客様名 様 担当者名 様

1. 事故報告を弊社(担当)宛にした際の対応について(丁寧さ・親切さ・的確さ)  
☐満足 ☐やや満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐不満
2. 弊社担当者から適切で安心感の得られるアドバイスなどはありましたか  
☐はい ☐いいえ ☐その他( )
3. 弊社担当者から途中経過報告などありましたか  
☐はい ☐いいえ ☐その他( )
4. 弊社担当者はスムーズな保険金支払いのために積極的に動いてくれましたか  
☐はい ☐いいえ ☐その他( )
5. 総合的に今回の事故対応についてどうでしたか  
☐満足 ☐やや満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐不満
6. 弊社を知人や他会社に勧めたいと思いますか  
☐思う ☐やや思う ☐思わない ☐その他( )

その他ご意見・ご要望があればお聞かせください

お客様の個人情報と本アンケートでご回答いただいた内容につきましては、当社のプライバシーポリシー(個人情報保護宣言)に従い、適切に管理します。  
また、ご回答いただいた内容を今後のサービス向上や、お客さまへの情報提供の目的以外に使用することございません。

ご協力ありがとうございました。

～アンケートご協力お願い～  
(解約・不継続のお客様)

日頃より弊社のサービスをご利用いただき、ありがとうございます。  
この度、サービス品質向上のため、お客様にアンケートのご協力をお願いしております。  
お忙しいところ恐れ入りますが、下記のアンケートにご協力いただけると幸いです。

お客様名 様 担当者名 様

解約・不継続の理由を教えてください。(複数回答可)

☐保険料が高い ☐他店からの勧誘 ☐譲渡・売却・廃車  
☐事故対応が不満 ☐補償・サービスが不満  
☐担当者の対応が悪い ☐担当者から適切な情報が得られない  
☐担当者の態度が悪い  
☐会社や事業が終了となるため  
☐その他( )

その他ご意見・ご要望があればお聞かせください

お客様の個人情報と本アンケートでご回答いただいた内容につきましては、当社のプライバシーポリシー(個人情報保護宣言)に従い、適切に管理します。  
また、ご回答いただいた内容を今後のサービス向上や、お客さまへの情報提供の目的以外に使用することございません。

ご協力ありがとうございました。

▲アンケート原本写真

## 方針4 任せてよかったという安心をお届けします

### 2. アンケート回収件数(2024年12月～2025年12月現在)

アンケート回収件数	6件
-----------	----

(内訳)

新規ご契約	3件
事故対応	3件
解約・不継続	0件

### 3. お客様の声

「内容がわかりやすく、足りなかった補償もカバーできた。」  
(新規ご契約／法人様)

「色々わからず加入していた保険が今回の見直しでよかった。  
同じ内容の保険もたくさんあったので保険料も安くできてよかった。」  
(新規ご契約／法人様)

「今まで保険を使ったことがなく今回初めて使ったが、対応が早くスムーズで助かりました。」  
(事故対応／法人様)

「対応がよい。大きな事故でしたので本当に助かりました。ありがとう。  
これからも宜しくお願いします。」  
(事故対応／法人様)

## 方針5

## 会社一丸でより丁寧な対応を行います

### 1.高齢者対応シート

ご高齢のお客様への対応は各保険会社のルールに則ってより丁寧な対応を行います。

(全保険種類共通)

高齢者対応記録票 (代理店保管 / 必ず高年齢者記入)				北坂 友和	
■契約者に関する情報					
		性別 <input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女		年齢 満 72 歳	
		昭和 年 月 日		西暦 年 月 日	
<input checked="" type="checkbox"/> 特になし		<input type="checkbox"/> 視力 <input type="checkbox"/> 聴力 <input type="checkbox"/> 言葉		<input type="checkbox"/> 理解力 <input type="checkbox"/> 判断力 <input type="checkbox"/> その他 ( )	
		<input type="checkbox"/> 自動車 <input checked="" type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 傷害・医療		<input type="checkbox"/> その他 ( )	
				<input type="checkbox"/> 同意書有	
■募集時の対応内容記録欄 ※有の場合、同意書は申込書に添付					
<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他	2025/12/2	時 分 から 時 分	<input type="checkbox"/> 契約者自宅 <input type="checkbox"/> 契約者勤務先 <input type="checkbox"/> 代理店事務所 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子または孫 <input type="checkbox"/> 親族(三親等以内) <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 申込書 <input checked="" type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> パンフ or ちらし <input type="checkbox"/> その他 ( )
<input type="checkbox"/> 対面 <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他	2025/12/5	16 時 51 分 から 時 分	<input type="checkbox"/> 契約者自宅 <input type="checkbox"/> 契約者勤務先 <input type="checkbox"/> 代理店事務所 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子または孫 <input type="checkbox"/> 親族(三親等以内) <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input checked="" type="checkbox"/> 申込書 <input checked="" type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> パンフ or ちらし <input type="checkbox"/> その他 ( )
<input type="checkbox"/> 対面 <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他	2025/11/11	13 時 00 分 から 時 分	<input type="checkbox"/> 契約者自宅 <input type="checkbox"/> 契約者勤務先 <input type="checkbox"/> 代理店事務所 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子または孫 <input type="checkbox"/> 親族(三親等以内) <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 申込書 <input checked="" type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> パンフ or ちらし <input checked="" type="checkbox"/> その他 ( )
■契約締結後の確認記録欄 (実施した場合は記入)					
<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他 ( )	2025/12/15	12 時 00 分 から 時 分	小島	更改手続き完了確認(入庫)	

S039491 高齢者対応記録票 証券化不要



# 方針5

## 会社一丸でより丁寧な対応を行います

### 2.意向確認シート

ヒアリングに力を入れてお客様に必要であればご理解いただけるように丁寧な提案します。

**終身・養老保険  
法人**

2025年 6月 25日 法人名 XXXXXXXXXX 名前 XXXXXXXXXX 担当者 北垣 友和

**死亡保険金いくら必要  
ですか？**

30,000米ドル

何歳までにいくら貯めたい  
ですか？

64歳まで  
30,000米ドル

払込みを何歳で終えたい  
ですか？

64歳

**外貨建てを希望**

**YES**  
↓

**ジブラルタ生命**

**NO**  
↓

**NN生命**

**MEMO**  
 保険料・保障内容等からジブラル  
 タ生命を推奨しました

**生命保険お申込時の最終ご確認書**

株式会社 KTC

この度はお申し込みいただきまして、誠にありがとうございました。  
 弊社としての募集品質の確保のため、恐れ入りますが以下の各項目について弊社の生命保険募集人  
 からの説明があったか、ご確認いただき、内容のチェックならびにご署名をお願い致します。

- 募集人の権限の明示**
☒ 「弊社は3社の生命保険会社と募集業務をしている総合代理店です。弊社の生命保険募集人  
 は、お客様と申込先の保険会社の生命保険契約の媒介を行い、契約締結の代理権はありませ  
 ン。保険会社が承認したときに保険契約は有効に成立します」という説明を受けましたか？
- 個人情報の利用目的の明示**
☒ 「弊社は3社の生命保険会社より保険業務の委託を受けて、お客様の個人情報についてお客  
 様の同意をいただいた上で、生命保険およびこれらに付随・関連するサービスの提供等の業  
 務の遂行に必要な範囲で利用します。その他の目的に利用することはありません。詳しくは  
 弊社ホームページの『プライバシーポリシー』をご参照下さい」という説明を受けましたか？
- 意向把握**
☒ 当初のご意向と、最終のご意向について確認されましたか？  
☒ 最終のご意向が当初のご意向と相違している場合は、相違点、個別プランにおける対応箇所、  
 相違が生じた理由・理由について説明を受けましたか？  
☒ お客様のご意向に沿った商品提案となりましたか？
- 情報提供・情報取得**
☒ 保険商品の加入に際し、「契約概要」「注意事項情報」を受け取られ、内容について説明を受  
 けましたか？  
☒ 「保険商品のご案内にあたって」を受け取られ、弊社としての保険会社および推薦理由  
 の説明を受けましたか？  
☒ 推薦保険会社以外の保険会社商品をご希望された場合、ご意向に沿った説明を受けましたか？
- 最終契約の確認**
☒ 今回のご加入により、既契約の解約等をされますか？ ( はい いいえ )  
 ⇒はい、の方のみ以下に記載願います  
 【保険会社名: 証券番号: 1

☐ 既契約の解約等をされる場合は、以下の説明を受けましたか？

●現在ご契約の保険契約を解約・減額する時は、一般的に次の点について不利となります。  
 ・多くの場合、解約返戻金は払込保険料の合計額より少ない金額となります。  
 ・特に、ご契約が短期間で解約・減額された時の解約返戻金は全くないか、あってもごく僅かです。  
 ・一定期間の契約継続を条件とする配当の増額金を受け取ることができません。  
 ●新たに申し込みの保険契約について、推薦保険会社の推薦商品等によりお断りする場合があります。  
 ●新たな保険契約については告知義務違反の恐れ、責任開始日から3年以内の自決の場合および責任  
 開始時直前の疾病の場合は、保険金・給付金などが支払われない場合があります。

6. 告知書のご記入

☒ 告知書の記入について、以下の点をご確認いただきましたか？

●生命保険募集人には告知義務がないため、口頭で告知されても告知したことにはならないこと。  
 ●告知書に記入した内容は、告知書にありのままを記載すること（特に、既往症がある方、通院中、治療中の方（医師から告知書をお送りする等）で確認）、手帳のある方  
 等は正確な告知が必要となります。  
 ●弊社募集人にお客様からの告知事項の照会に際し、保険会社に確認することなく「記入しなくても  
 良い」等の説明をしていない。

2025年 10月 06日

白 上記説明を確かに受け、記載内容について承諾しました。

白 本書額のお客様控え（プラックフォーム）も受領しました。

**ご契約者名** XXXXXXXXXX

【弊社使用欄】

取扱者印	拠点長印

【対応原則】原則3 原則3(注) 原則4 原則6(注3) 原則6(注4) 原則6(注6) 原則6(注7)

14

## 方針6 メンバー全員スキルアップし続けていきます

### 1、社外、社内研修参加状況

お客様に選ばれる会社になるために各保険会社による商品研修、コンプライアンス研修などに参加して社内勉強会を行いレベルアップに取り組んでいきます。

社外研修（Web含む）	27回
-------------	-----

（内訳）

保険商品研修	12回
コンプライアンス	12回
お客様本位の業務運営	3回

社内研修	31回
------	-----

（内訳）

保険商品研修	7回
コンプライアンス	12回
お客様本位の業務運営 （プロダクトガバナンスへの 取組を含む）	12回

## 方針6 メンバー全員スキルアップし続けていきます

### 2、社内勉強会

定期的にテーマを決めて社内勉強会を実施しています。

