

# 「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かい「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>

### 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 変額 その他	6件 1件 3件	外貨 変額 その他	0件 0件 9件
<b>合計</b>	<b>159</b>	<b>68</b>	<b>227</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

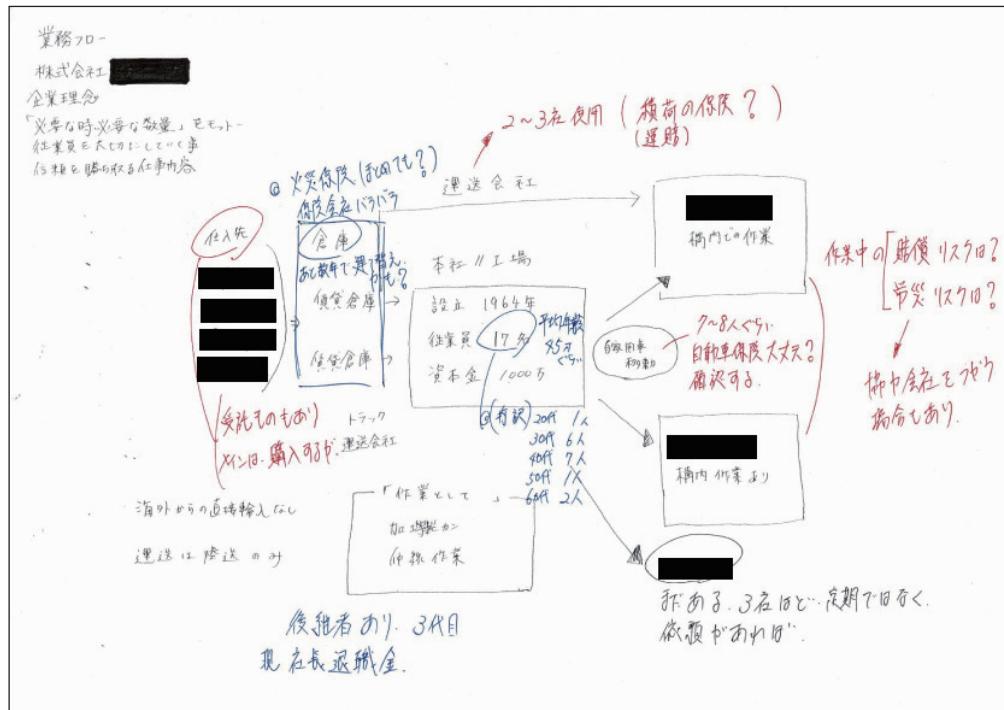
※ゴルファー保険は「傷害保険」としてカウントしている

※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

**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

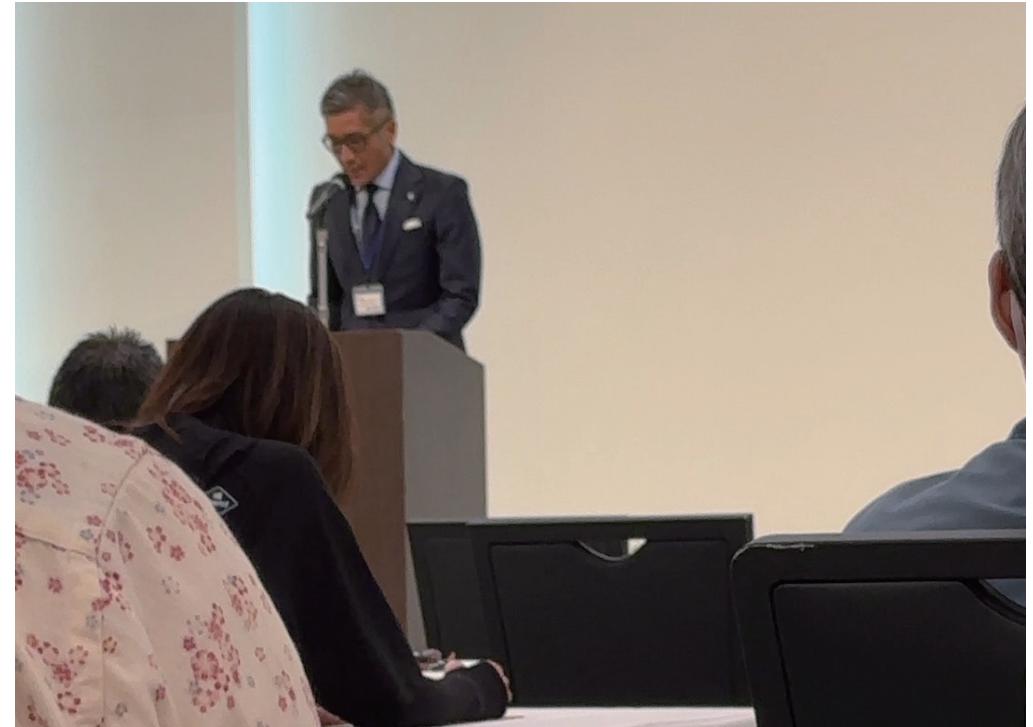


#### 4. 法人リスクマネージメントシート

## 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きます。



## 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。これまでに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。

<p>～アンケートご協力のお願い～ (新規ご契約者様)</p> <p>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。</p> <p>お客様名 _____ 担当者名 _____</p> <p>1.担当者の対応は、満足いくものでしたか  <input type="checkbox"/>満足    <input type="checkbox"/>普通    <input type="checkbox"/>やや満足    <input type="checkbox"/>普通    <input type="checkbox"/>やや不満    <input type="checkbox"/>不満  2.面談・訪問・連絡の頻度はいかがでしたか  <input type="checkbox"/>満足    <input type="checkbox"/>普通    <input type="checkbox"/>やや満足    <input type="checkbox"/>普通    <input type="checkbox"/>やや不満  3.お客様のご意向に沿ったご提案・ご契約でしたか  <input type="checkbox"/>はい    <input type="checkbox"/>いいえ  4.十分な説明を受け、ご契約内容はご理解いただけましたか  <input type="checkbox"/>はい    <input type="checkbox"/>いいえ  5.ご契約時に必要な事項の説明を受けましたか  <input type="checkbox"/>はい    <input type="checkbox"/>いいえ  6.弊社を知人や他会社に勧めたいと思いますか  <input type="checkbox"/>思う    <input type="checkbox"/>やや思う    <input type="checkbox"/>思わない    <input type="checkbox"/>その他( )    <p>その他ご意見・ご要望があればお聞かせください</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> </p>	<p>～アンケートご協力のお願い～ (事故対応)</p> <p>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。</p> <p>お客様名 _____ 担当者名 _____</p> <p>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)  <input type="checkbox"/>満足    <input type="checkbox"/>やや満足    <input type="checkbox"/>普通    <input type="checkbox"/>やや不満    <input type="checkbox"/>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  <input type="checkbox"/>はい    <input type="checkbox"/>いいえ    <input type="checkbox"/>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  <input type="checkbox"/>はい    <input type="checkbox"/>いいえ    <input type="checkbox"/>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  <input type="checkbox"/>はい    <input type="checkbox"/>いいえ    <input type="checkbox"/>その他( )  5.総合的に今回事故対応についてどうでしたか  <input type="checkbox"/>満足    <input type="checkbox"/>やや満足    <input type="checkbox"/>普通    <input type="checkbox"/>やや不満    <input type="checkbox"/>不満  6.弊社を知人や他会社に勧めたいと思いますか  <input type="checkbox"/>思う    <input type="checkbox"/>やや思う    <input type="checkbox"/>思わない    <input type="checkbox"/>その他( )    <p>その他ご意見・ご要望があればお聞かせください</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> </p>	<p>～アンケートご協力のお願い～ (解約・不継続のお客様)</p> <p>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。</p> <p>お客様名 _____ 担当者名 _____</p> <p>解約・不継続の理由を教えてください (複数回答可)  <input type="checkbox"/>解約料がない    <input type="checkbox"/>他店からの勧誘    <input type="checkbox"/>線渡・売却・譲車  <input type="checkbox"/>保険料が高い    <input type="checkbox"/>サービスが不満    <input type="checkbox"/>解約・不継続・サービスが不満  <input type="checkbox"/>事故対応が不満    <input type="checkbox"/>解約料が高い    <input type="checkbox"/>担当者から適切な情報が得られない  <input type="checkbox"/>担当者の態度が悪い    <input type="checkbox"/>会社や事業が終了となるため  <input type="checkbox"/>その他( )    <p>その他ご意見・ご要望があればお聞かせください</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> </p>
--	---	---

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、お客様への情報提供の目的以外に使用することもございません。

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)

「色々とわからず加入していた保険が今回の見直しでよくなった。」

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です。」

(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。ありがとうございます。」

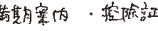
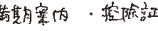
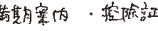
これからも宜しくお願いします。」

(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。

高齢者対応申込書(代理店事務所・窓口販賣会員専用)					(全保険種類共通)																																				
					申込人名 北垣 灰和																																				
<b>■契約者に関する情報</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">性別</td> <td style="width: 15%;">年齢</td> <td style="width: 15%;">誕生日(西暦)</td> <td style="width: 15%;">年齢(西暦)</td> <td style="width: 15%;">年齢(西暦)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>男 <input checked="" type="checkbox"/>女</td> <td>満 72 歳</td> <td>昭和 [ ] 年</td> <td>[ ] 年</td> <td>[ ] 年</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <input checked="" type="checkbox"/> 特になし           <input type="checkbox"/> 視力           <input type="checkbox"/> 理解力           <input type="checkbox"/> 自動車           <input type="checkbox"/> その他  <input type="checkbox"/> 聴力           <input type="checkbox"/> 判断力           <input checked="" type="checkbox"/> 火災           <input type="checkbox"/> 傷害・医療  <input type="checkbox"/> 言葉           <input type="checkbox"/> その他 ( )         </td> <td colspan="3"> <input type="checkbox"/> 同意書有         </td> </tr> </table>							性別	年齢	誕生日(西暦)	年齢(西暦)	年齢(西暦)	<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女	満 72 歳	昭和 [ ] 年	[ ] 年	[ ] 年	<input checked="" type="checkbox"/> 特になし <input type="checkbox"/> 視力 <input type="checkbox"/> 理解力 <input type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 聴力 <input type="checkbox"/> 判断力 <input checked="" type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 傷害・医療 <input type="checkbox"/> 言葉 <input type="checkbox"/> その他 ( )		<input type="checkbox"/> 同意書有																						
性別	年齢	誕生日(西暦)	年齢(西暦)	年齢(西暦)																																					
<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女	満 72 歳	昭和 [ ] 年	[ ] 年	[ ] 年																																					
<input checked="" type="checkbox"/> 特になし <input type="checkbox"/> 視力 <input type="checkbox"/> 理解力 <input type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 聴力 <input type="checkbox"/> 判断力 <input checked="" type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 傷害・医療 <input type="checkbox"/> 言葉 <input type="checkbox"/> その他 ( )		<input type="checkbox"/> 同意書有																																							
※右の欄に記入する場合は、同意書は申込書に添付																																									
<b>■募集時の対応内容記録欄</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">対面 電話 その他</td> <td style="width: 15%;">2025/12/27</td> <td style="width: 15%;">時 分 から 時 分</td> <td style="width: 15%;">契約者自宅 契約者勤務先 代理店事務所 その他 ( )</td> <td style="width: 15%;">配偶者 子または孫 親族(三親等以内) その他 ( )</td> <td style="width: 15%;">申込書 重要事項説明書 パンフorちらし その他 ( )</td> <td style="width: 15%;">申込書 重要事項説明書 パンフorちらし その他 ( )</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 電話</td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center; padding-top: 10px;">  郵送    満期案内    控除証明書不着(住所変更)         </td> </tr> </table>							対面 電話 その他	2025/12/27	時 分 から 時 分	契約者自宅 契約者勤務先 代理店事務所 その他 ( )	配偶者 子または孫 親族(三親等以内) その他 ( )	申込書 重要事項説明書 パンフorちらし その他 ( )	申込書 重要事項説明書 パンフorちらし その他 ( )	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 電話			<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 郵送   満期案内   控除証明書不着(住所変更)										
対面 電話 その他	2025/12/27	時 分 から 時 分	契約者自宅 契約者勤務先 代理店事務所 その他 ( )	配偶者 子または孫 親族(三親等以内) その他 ( )	申込書 重要事項説明書 パンフorちらし その他 ( )	申込書 重要事項説明書 パンフorちらし その他 ( )																																			
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																			
<input checked="" type="checkbox"/> 電話			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																			
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																			
 郵送   満期案内   控除証明書不着(住所変更)																																									
<b>■契約締結後の確認記録欄(実施した場合は記入)</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">電話 その他 ( )</td> <td style="width: 15%;">2025/12/15</td> <td style="width: 15%;">時 分 から 時 分</td> <td style="width: 15%;">小島</td> <td colspan="3">更改手続き完了確認(入庫)</td> </tr> </table>							電話 その他 ( )	2025/12/15	時 分 から 時 分	小島	更改手続き完了確認(入庫)																														
電話 その他 ( )	2025/12/15	時 分 から 時 分	小島	更改手続き完了確認(入庫)																																					
高齢者対応記録票																																									
証券化不要																																									

S039491



**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。

<p><b>終身・養老保険 法人</b></p>	<p>2025年 6月 25日 法人名 [REDACTED] 名前 [REDACTED] 担当者 北垣 友和</p>
<p>死亡保険金いくら必要ですか？</p> <p>30,000米ドル</p> <p>何歳までにいくら貯めたいですか？</p> <p>64歳まで 30,000米ドル</p> <p>払込みを何歳で終えたいです？</p> <p>64歳</p>	
<pre> graph TD     A[死亡保険金いくら必要ですか？] --&gt; B[30,000米ドル]     A --&gt; C[何歳までにいくら貯めたいですか？]     A --&gt; D[払込みを何歳で終えたいですか？]     A --&gt; E[64歳]      B --&gt; F[YES]     F --&gt; G[ジブラルタ生命]     G --&gt; H[外貨建てを希望]      B --&gt; I[NO]     I --&gt; J[NN生命]   </pre>	
<p><b>MEMO</b></p> <p><u>保険料・保障内容等からジブラルタ生命を推奨しました</u></p>	

## 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。

弊社としての商品品質の確認のため、恐れ入りますが以下の事項について弊社の生命保険募集人からの説明を受けたがあつたか、ご確認いただき、内容のチェックなきまことにご署名をお願い致します。

### 1. 募集人の範囲の明示

□ 「弊社は3社の生命保険会社と募集委託をしている営業代理店です。弊社の生命保険募集人は、お客様と申込時の保険会社との保険契約の媒介を行い、契約締結の代行権はありません。保険会社に承認されたときに保険契約は効力成立します。」という説明を受けましたか？

### 2. 個人情報の利用目的の明示

□ 「弊社は3社の生命保険会社と保険募集の委託を受けて、お客様の個人情報を、以下の用途の目的でいたいたた上で、各保険会社により行われる操作、連絡等のサービスの提供等の業務の遂行に必要な範囲で利用いたします。その他の目的に利用することはございません。詳しくは弊社ホームページ「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？

### 3. 章句点字

□ 「通常の文に向かって、最終的に「意向」について記載されましたか？」  
□ 「最も多く「意向」の記載内容がどのご意向と対応しているか、指摘が、解説が記載されているか、指摘が、解説が記載された場合は、理由について記憶を受けましたか？」  
□ 「お客様のご質問に沿った商品提案と 맞아왔습니까?」

### 4. 保険契約・掛け算確認

□ 「掛け算の助手上に記し、「契約概要」「注記事項情報」を受け取られ、内容について説明を受けましたか？」

□ 「「保険契約のご意向にあてはった」を受け取られ、弊社としての保険会社会員および契約理由の説明を受けましたか？」

□ 「保険会社以外の保険会社商品を希望された場合、ご意向に沿った説明を受けましたか？」

### 5. 索償規定の確認

□ 「今回の加入により、契約解約の解約等をされますか？（はい  いいえ  ）」

□ 「はい、のもののみ以下に記載願います

【保険会社名：

証券番号：

1

### □ 既契約の解約料を支給される場合に、以下の手続を実行されたか？

- 既存の保険の解約料を請求され、賃貸料とは、一般的な場合に比べて不利益となります。
- 多くの場合は、解約金は保険料の半額から1割、料金がかかる場合があります。
- 解約後は保険料が免除され、解約された保険の保険期間はなくなり、あてでしごく値下がりです。
- 定期型の保険商品は、年次返却料が掛かります。
- 新規に3か月以上の保険商品について「保険料の返却率」が30%以上ある場合があります。
- 新規に契約する保険商品について「保険料の返却率」が30%以上ある場合および責任開始時期の前の場合は、保険料、料金などを実行せねばならない場合があります。

B. 告知書の記入

告知書の記入について、以下の点をご確認いただきおきなか?

●当社の営業窓口には特に支店がありません。口頭で告知されても音痴したことにはならないこと。  
 ●台紙サボート資料を用意の上、告知書にありますままで記入することが必要であること。(特に  
 記入位置がある方、説明中の方(医療機関についてはお薬手帳等でご確認)、手筋あるの方  
 等は正確な回答が必要となります)  
 ●弊社営業人はお客様からの告知事項の届けに際し、側面会社に譲認することなく「記入しなくとも  
 良い」等の説明をしていない。

上記説明を確かに受け、記載内容について承認しました。

本書類のお客様控え(ブランクフォーム)も受領しました。

2025年10月27日

□契約者名

【弊社使用欄】

取扱印	拠点表示
	フジ

## 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。

