



# お客さま本位の業務運営方針

制定:2025年2月3日



総合保険代理店  
RSパートナー株式会社

## ▶▶ お客さま本位の業務に関する取組みの基本姿勢

RSパートナー株式会社（以下『当社』といいます。）は、「信頼される地域のパートナー」を経営指針の柱として掲げ、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を踏まえ、お客さま本位の業務運営を実践するため、本方針を策定いたしました。

当社は、お客さまの利益を最優先とし、透明性・公正性・説明責任を重視した業務運営を行います。

また、地域社会に深く根ざした「業界一丁目一番地」の保険代理店として、当社の企業理念に基づき、常に社会貢献を志向し、お客さま一人ひとりの状況、ニーズに寄り添った提案および継続的な支援を行い、信頼されるパートナーであり続ける企業を目指します。

さらに、本方針を従業員に周知し、日々の業務において実践するとともに、当社が定める指標（更改に関する指標、お客さまアンケート結果、従業員教育・研修の実施状況等）を活用して取組状況を定期的に確認・検証し、必要に応じて本方針の見直しを行います。

また、取組状況については当社所定の方法により公表し、継続的な業務運営の改善を図ってまいります。

RSパートナー株式会社

代表取締役 松山厚生

### 企業理念

- 地域の情報収集を常に行いその地区での業界「一丁目一番地」を目指します。
- お客様と一緒に問題を探し出しスピーディーに判断・解決し、保険を基盤とした幅広い企業コンサルティング活動を行います。
- お客様の安心・安全・安定を提供し地域企業とともに成長発展し社会に貢献します。
- 専門家との連携によりお客様の多様な問題を解決します。

※本方針に記載している【原則番号】は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則（2024年9月26日改訂）」との対応関係を示しています。

## 運営方針 1

## お客さまの課題を共に見極め、解決に向けた提案を行います

当社は、過去の事故例等の「一般的に想定されるリスク」だけでなく、お客さまの置かれた環境や時代の変化から生まれたリスクを把握し、お客さまの課題を共に整理し、確認します。

また、社内全体の商品知識の向上ならびに現代社会、地域、業界の課題への理解を深め、高い専門知識を活かした最善の提案に努めます。さらに、お客さまのライフサイクルや将来の環境変化を見据え、長期的な視点で最適な補償（保障）を検討し、新規契約に限らず継続契約時においても、お客さまとの対話を通じて適切な補償（保障）内容の選定のお手伝いを行ってまいります。

## 取組指針・アクションプラン

## ▶ お客さまにふさわしい提案・募集対応の取組みを進めてまいります。

- (1) お客さまの意向を正確に把握するため、独自の意向把握シートを活用し、対話を通じて確認します。
- (2) お客さまのニーズ、補償（保障）の必要性および優先順位を踏まえ、複数のプランを提示し、対話の中で最適な内容を選別します。
- (3) 新規契約時だけでなく、継続契約時においても、お客さまの状況変化の有無を確認し、補償内容・特約付帯の見直し要否を確認します。
- (4) 契約後は、記録した意向把握シート、顧客対応履歴および締結内容に相違がないかを確認します。
- (5) お客さまの課題把握および提案品質の向上に向け、事例共有および社内での知見共有を行います。
- (6) お客さまからの支持、信頼の証として、更改率を把握・公表し、提案品質の向上につなげます。

## 運営方針 2

# お客さま第一の姿勢で安心・安全・安定したサービスを提供します

当社は、お客さまが安心して保険商品を選択し、継続して利用できるよう、また、お客さまが常に良質かつ最善の利益を享受できるよう、提案内容の適切性に加え、説明の分かりやすさ、手続きの確実性、対応の丁寧さなど、サービス提供全体の品質向上に取り組めます。

また、意向把握及び比較・推奨販売管理規程等の社内ルールを遵守し、手数料等に左右されない公正な比較・提案を行うとともに、意向確認をはじめとする適切なプロセスを徹底します。

加えて、外貨建て保険、変額保険その他の投資性保険商品を取扱う場合には、商品特性、リスク、お客さまにご負担いただく諸費用・手数料等の重要事項について、分かりやすく説明します。さらに、高齢のお客さま等に対しては、理解度・判断状況に応じた丁寧な説明および確認を行い、安心してご加入・ご継続いただける対応を実施してまいります。

### お客さま第一の姿勢



#### 安心

- ・ 分かりやすい説明
- ・ 丁寧な対応

説明

対応



#### 安全

- ・ 適合性の確認
- ・ 適切な手続き

適合性

手続き



#### 安定

- ・ 継続的な品質
- ・ 確実なフォロー

品質

フォロー

## 運営方針 2

# お客さま第一の姿勢で安心・安全・安定したサービスを提供します

## 取組指針・アクションプラン

### ▶ 安心・安全・安定した提案・サービス提供の取組みを進めてまいります。

- (1) お客さまに適合した提案内容および提案方法を選択し、意向確認を含む適切な募集プロセスを徹底します。
- (2) 利益相反の適切な管理を徹底するため、比較・推奨販売管理規程の周知に加え、手数料水準等が提案内容に不適切な影響を与えないための留意点について、従業員教育・研修を実施します。
- (3) 説明時には、保険商品の内容、補償（保障）範囲、免責事項、特約内容、更改時の留意点等を、明確・平易・誤解のない表現で説明します。
- (4) 外貨建て保険、変額保険その他の投資性保険商品を提案する場合は、商品特性、元本割れリスク、為替変動リスク、市場変動リスク、諸費用・手数料等の重要事項を、お客さまの理解度に応じて説明します。
- (5) 投資性保険商品を提案する場合は、加入目的、知識・経験、資産状況および負担可能性等を確認し、適合性の観点から提案の妥当性を確認します。
- (6) 早期更改の取組み（30日前更改手続き完了）を進め、保険始期前に証券が到着するよう、更改手続きの進捗管理を徹底します。
- (7) 高齢のお客さまに対しては、理解度・判断状況に配慮した説明および確認を行い、丁寧なアフターフォローを実施します。
- (8) お客さまアンケートを通じて、説明品質・対応品質を確認し、改善事項を明確化して改善に繋がります。

## 運営方針 3

## 地域のお客さまに選ばれ続ける保険代理店を目指します

当社は、保険契約の締結をもって対応を終えるのではなく、契約後も継続的なフォローアップおよび情報提供を行い、お客さまに安心を提供し続けることを重視します。

また、お客さまとの継続的な接点を通じて、環境変化や新たなニーズを把握し、必要に応じて補償（保障）内容の見直しや追加提案に繋がります。

さらに、地域に深く根ざした「業界一丁目一番地」の保険代理店として、地域社会との関係を大切にし、お客さまに信頼され、選ばれ続ける存在としての役割を果たしてまいります。

## 取組指針・アクションプラン

## ▶ お客さまへのアフターフォローと継続的な関係構築の取組みを進めてまいります。

- (1) 契約後のアフターフォローを継続的に実施し、お客さまの状況変化やご相談事項を確認します。
- (2) お客さまにとって有益な情報を定期的に提供し、安心して契約を継続いただけるよう支援します。
- (3) お客さまアンケートを実施し、ご意見・ご要望・改善事項等を把握し、サービス改善に活用します。
- (4) 事故対応時、契約内容照会時、各種変更手続き時等の対応品質を確認し、アフターフォローの向上に取り組めます。
- (5) 地域行事、地域活動、経営者団体等への参加を通じて、地域との接点を維持し、信頼関係の構築を図ります。
- (6) 地域における情報提供および関係構築を通じて、地域社会に貢献する保険代理店としての役割を果たします。

## 運営方針 4

# 常に成長発展し続けるお客さま本位の保険代理店を目指します

当社は、お客さま本位の業務運営を継続的に実践するためには、従業員一人ひとりの知識・対応力の向上に加え、組織としての体制整備、ルールの浸透、継続的な見直しが必要であると考えています。そのため、従業員教育・研修の実施、知識・事例の共有、属人化の防止、社内規程および各方針の理解浸透を進めるとともに、組織として同じ高品質・同じ基準で最適解を示せる体制の整備を進めます。また、管理責任者による定期的なモニタリングおよび内部点検を通じて、社内ルールの運用状況を確認し、必要な改善・是正を継続して行うことで、業務品質の確認・改善を継続し、お客さま本位の業務運営を組織文化として定着させてまいります。

## RSパートナーのガバナンス態勢

教育・研修 → モニタリング → 内部点検 → 是正・再発防止 → フィードバック（継続的改善）

1

### 教育・研修

- ・方針・規程の理解浸透
- ・事例共有／対応力向上

2

### モニタリング

- ・管理責任者による確認
- ・検証の実施

3

### 内部点検

- ・説明・手続き・記録点検
- ・課題抽出／是正判断

## 運営方針 4

# 常に成長発展し続けるお客さま本位の保険代理店を目指します

## 取組指針・アクションプラン

### ▶ お客さま本位の体制整備と継続的な成長に向けた取組みを進めてまいります。

- (1) 従業員教育・研修を定期的を実施し、保険商品知識、募集実務、法令等および顧客対応力の向上を図ります。
- (2) 定期的な社内勉強会や事例共有、および外部セミナーの受講を通じて、知識・意見・対応ノウハウを共有し、担当者個人に依存（属人化）しない組織的対応を進めます。
- (3) 販売推奨方針・業務運営方針・体制整備規程について、すべての従業員への周知および理解度確認を行います。
- (4) 管理責任者による定期的なモニタリングおよび内部点検を実施し、利益相反管理を含む各方針・各規程の運用状況を確認するとともに、課題の把握、是正および再発防止に取り組めます。
- (5) お客さまアンケート、苦情・要望、社内点検結果等を活用し、改善事項の把握および再発防止に取り組めます。
- (6) 本方針および取組指針について、法令・監督指針・業務実態等を踏まえ、定期的に見直します。
- (7) 取組状況を確認し、必要な改善を継続して実施することで、当社の成長発展につなげます。

## ▶▶ お客さま本位の業務運営方針に係る成果指標(KPI)および設定理由

本方針に基づく各取組みの実施状況および実効性を確認するため、各運営方針に対応する主な成果指標（KPI）を設定しています。本ページでは、各KPIの内容、各運営方針との対応関係および設定理由を整理し、取組状況の検証、課題の把握ならびに継続的な業務運営の改善につなげてまいります。なお、各KPIは主たる対応方針に基づき整理していますが、お客さま本位の業務運営は各方針が相互に関連しながら実践されるものであることから、一部のKPIについては複数の運営方針にまたがって関連するものがあります。

### 運営方針1

#### ■ 対応するKPI：

- ・生命保険の保有契約数
- ・損害保険の保有契約数
- ・法人契約における複数種目提案率

#### ■ 理由：

運営方針1は、意向把握、課題整理、複数プラン提示、更改契約時の見直し提案など、提案・募集対応そのものの質に関する方針となります。

そのため、提案活動の結果としての【保有契約数】、お客さまの課題に応じた幅広い提案の結果としての【複数種目提案率】をKPIとして定めています。

### 運営方針2

#### ■ 対応するKPI：

- ・生命保険の継続率
- ・損害保険の更改率
- ・損害保険の早期（30日前手続き完了）更改手続き完了率

#### ■ 理由：

運営方針2は、説明品質、手続きの確実性、早期更改、高齢者対応、適切な募集プロセスなど、提案・手続・サービス品質に関する方針となります。

そのため、安定した契約継続や信頼の結果としての【継続率】、【更改率】、手続き品質・進捗管理の成果としての【早期更改手続き完了率】をKPIとして定めています。

## ▶▶ お客さま本位の業務運営方針に係る成果指標(KPI)および設定理由

### 運営方針3

■ 対応するKPI：

- ・ 契約後アフターフォロー実施数
- ・ お客さまの声受付・対応実施数
- ・ お客さまアンケート（NPS）回答結果

■ 理由：

運営方針3は、契約後フォロー、情報提供、継続的関係構築、地域との接点維持など、契約後対応・アフターフォローに関する方針となります。

そのため、契約後のフォロー活動を示す【アフターフォロー実施数】、お客さまとの継続的接点や改善活動を示す【お客さまの声受付・対応実施数】、およびお客さまからの評価・推奨意向を確認する指標として【お客さまアンケート（NPS）回答結果】をKPIと定めています。

### 運営方針4

■ 対応するKPI：

- ・ 社内研修・勉強会実施数
- ・ モニタリング・内部点検実施数
- ・ 企業価値向上のための参画状況（社会貢献活動を含む）

■ 理由：

運営方針4は、従業員教育・研修、モニタリング、内部点検、改善など、組織運営・ガバナンスに関する方針となります。そのため、人材育成の指標である【社内研修・勉強会実施数】、ガバナンス態勢の実践指標である【モニタリング・内部点検実施数】に加え、地域社会との信頼関係の構築、および企業価値向上を確認する指標として、【企業価値向上のための参画状況】をKPIとして定めています。

## 金融庁の原則と当社方針との対応関係に関する補足説明

金融庁の『顧客本位の業務運営に関する原則』および『プロダクトガバナンスに関する補充原則』と、当社の運営方針との対応関係について、以下に補足説明いたします。

### 1. 「対象外（非該当）」とする項目とその理由：

当社の業務内容を鑑み、以下の項目については「対象外（非該当）」としております。

#### (1) 複数の商品をパッケージとして販売・推奨することに関する項目

当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして一体的に販売・推奨する業務を行っておりません。

このため、原則5（注2）および原則6（注2）は「対象外（非該当）」となります。

#### (2) 金融商品の組成に関する項目

当社は、保険代理店として保険商品の販売・推奨を行っており、金融商品の組成には携わっておりません。

このため、金融商品の組成事業者に対して求められる、原則6（注3）、および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の補充原則1～補充原則5（これらに付されている（注）を含む）は、「対象外（非該当）」となります。

以上

2025年2月3日

RSパートナー株式会社

代表取締役 松山厚生

## ▶▶ お客さま本位の業務運営方針についてのお問い合わせ窓口



保険代理店：RSパートナー株式会社

代表取締役 松山厚生

所在地：〒891-0113 鹿児島県鹿児島市東谷山2丁目1番地7号

電話番号：099-802-6617

営業時間：平日 9時00分～17時00分（年末年始・夏季休暇を除く）