

時代が変われば、
それまでなかった
リスクが生まれる。

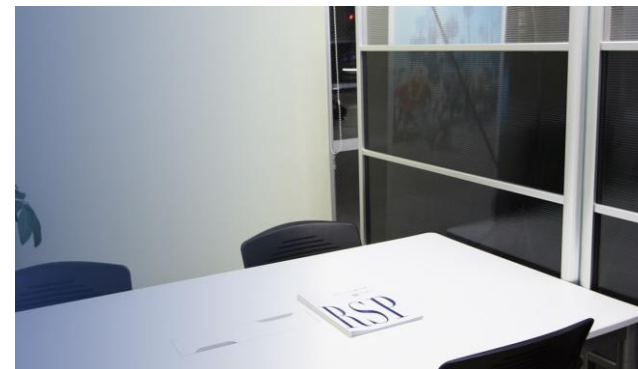
トラブルから会社・経営者を守る保険のプロフェッショナル



最後まで寄り添う会社宣言

お客さま本位の業務運営に関する取組状況報告書
(成果指標・KPI報告書)

2025年度（2025年3月1日～2026年2月28日）



「最後まで寄り添う」リスクソリューションパートナー



総合保険代理店
RSパートナー株式会社

はじめに

最後まで寄り添う会社宣言

RSパートナー株式会社（鹿児島県鹿児島市 代表取締役 松山厚生 以下「当社」といいます。）は、2025年度（2025年3月1日～2026年2月28日）における「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況および成果指標・KPI（Key Performance Indicator）を公表いたします。

当社は、2025年に本方針を策定し、「最後まで寄り添う」リスクソリューションパートナーとして、法人のお客さまを中心に、事業活動に伴う様々なリスクを整理し、保険を活用したリスクマネジメント支援に取組んでまいりました。また、お客さま一人ひとりの状況や課題に寄り添った提案、分かりやすい説明、契約後のフォロー、従業員教育・研修および内部管理態勢の整備に取組んでまいりました。

本報告書は、本方針に基づく初年度の取組状況を整理したものです。今後も、成果指標・KPIの確認を通じて取組状況を検証し、お客さま本位の業務運営の定着と継続的な改善に努めてまいります。

※顧客本位の業務運営に関する情報につきましては、下記リンクの金融庁WEBサイトにてご確認いただけます。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

01

[はじめに] -----P2

最後まで寄り添う会社宣言

02

[取組状況1] -----P3

お客さまの課題を共に見極め、解決に向けた取組み

03

[取組状況2] -----P10

お客さま第一の姿勢で安心・安全・安定したサービスの取組み

04

[取組状況3] -----P15

地域のお客さまに選ばれ続ける保険代理店を目指す取組み

05

[取組状況4] -----P19

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す取組み

06

[補足] -----P26

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

取組状況報告書監修：体制整備外部専門家 LEGAL法務

取組状況1

お客さまの課題を共に見極め、解決に向けた取組み

当社では、お客さまの現在の状況だけでなく、事業環境、生活環境、将来の変化等から生じるリスクを丁寧に把握し、お客さまと一緒に課題を整理することが、適切な補償（保障）提案につながるものと考えています。

2025年度は、当社独自の意向把握シートを新規契約時・更改時の確認ツールとして活用し、お客さまのご意向、加入目的、既契約の内容、補償（保障）の過不足等を確認する取組みを進めています。特に、法人のお客さまについては、業種、事業内容、従業員の状況、事故発生時の影響等を踏まえ、事業活動上のリスクを整理したうえで、自動車保険、火災保険、傷害保険、賠償責任保険、新種保険等を組み合わせた補償提案に取り組んでいます。また、ご契約企業向けの交通・労働安全講習会を通じて、事故防止や安全意識向上に資する情報提供にも取り組んでいます。

本ページでは、2025年度における「お客さまの課題を共に見極め、解決に向けた取組み」を目的とした主な取組みと、その取組状況を確認する成果指標・KPIを公表いたします。なお、当社は損害保険を主たる取扱分野としているため、本成果指標・KPIでは損害保険分野の新規契約数を掲載しています。生命保険分野については、保有契約数および継続率を通じて取組状況を確認しています。

2025年度の主な取組み

- (1) 新規契約時・更改時に、当社独自の意向把握シートを活用し、お客さまの加入目的、現在の加入状況、必要な補償（保障）、優先順位等を確認しています。
- (2) 法人のお客さまについては、業種、事業内容、従業員の状況、事故発生時の影響等を踏まえ、リスクマネジメントの観点から、事業継続や経営の安定に必要な補償を整理し、自動車保険、火災保険、傷害保険、賠償責任保険、新種保険等を組み合わせた提案に取り組んでいます。
- (3) 個人のお客さまについては、家族構成、生活環境、健康状態、将来の備え等を踏まえ、損害保険・生命保険の両面から必要な補償（保障）を確認しています。
- (4) 生命保険については、死亡保障、医療・疾病保障、変額・外貨建て保険等の商品特性を踏まえ、加入目的、必要保障額、保険料負担等との整合性を確認しています。

取組状況1

お客様の課題を共に見極め、解決に向けた取り組み

2025年度の主な取組み

- (5) 提案後は、意向把握シート、顧客対応記録、申込内容および締結内容を照合し、お客さまの意向と契約内容に相違がないかを確認しています。また、推奨理由がお客さまの立場に立った合理的な根拠に基づいているか、長期的にお客さまの利益に資する提案となっているか、過度なリスク負担や不適切な誘導が行われていないか等について、募集プロセスの確認に取り組んでいます。
- (6) ご契約企業向けに交通・労働安全講習会を実施し、保険事故の未然防止、従業員の安全意識向上、企業におけるリスク低減につながる情報提供に取り組んでいます。
- (7) 意向把握シートの運用状況を踏まえ、今後もお客さまのご意向を漏れなく把握できるよう、帳票や確認項目の改善に努めています。

[illegible]

【名称】 任意指定の個人→法人契約(個人事業主)

【契約者】 任意指定の個人

【契約内容】 ☐ 個人用 ☐ 法人用 ☐ 法人用+個人用

【契約期間】 ☐ 1年 ☐ 2年 ☐ 3年 ☐ 4年 ☐ 5年 ☐ 6年 ☐ 7年 ☐ 8年 ☐ 9年 ☐ 10年 ☐ 11年 ☐ 12年 ☐ 13年 ☐ 14年 ☐ 15年 ☐ 16年 ☐ 17年 ☐ 18年 ☐ 19年 ☐ 20年 ☐ 21年 ☐ 22年 ☐ 23年 ☐ 24年 ☐ 25年 ☐ 26年 ☐ 27年 ☐ 28年 ☐ 29年 ☐ 30年 ☐ 31年 ☐ 32年 ☐ 33年 ☐ 34年 ☐ 35年 ☐ 36年 ☐ 37年 ☐ 38年 ☐ 39年 ☐ 40年 ☐ 41年 ☐ 42年 ☐ 43年 ☐ 44年 ☐ 45年 ☐ 46年 ☐ 47年 ☐ 48年 ☐ 49年 ☐ 50年 ☐ 51年 ☐ 52年 ☐ 53年 ☐ 54年 ☐ 55年 ☐ 56年 ☐ 57年 ☐ 58年 ☐ 59年 ☐ 60年 ☐ 61年 ☐ 62年 ☐ 63年 ☐ 64年 ☐ 65年 ☐ 66年 ☐ 67年 ☐ 68年 ☐ 69年 ☐ 70年 ☐ 71年 ☐ 72年 ☐ 73年 ☐ 74年 ☐ 75年 ☐ 76年 ☐ 77年 ☐ 78年 ☐ 79年 ☐ 80年 ☐ 81年 ☐ 82年 ☐ 83年 ☐ 84年 ☐ 85年 ☐ 86年 ☐ 87年 ☐ 88年 ☐ 89年 ☐ 90年 ☐ 91年 ☐ 92年 ☐ 93年 ☐ 94年 ☐ 95年 ☐ 96年 ☐ 97年 ☐ 98年 ☐ 99年 ☐ 100年 ☐ 101年 ☐ 102年 ☐ 103年 ☐ 104年 ☐ 105年 ☐ 106年 ☐ 107年 ☐ 108年 ☐ 109年 ☐ 110年 ☐ 111年 ☐ 112年 ☐ 113年 ☐ 114年 ☐ 115年 ☐ 116年 ☐ 117年 ☐ 118年 ☐ 119年 ☐ 120年 ☐ 121年 ☐ 122年 ☐ 123年 ☐ 124年 ☐ 125年 ☐ 126年 ☐ 127年 ☐ 128年 ☐ 129年 ☐ 130年 ☐ 131年 ☐ 132年 ☐ 133年 ☐ 134年 ☐ 135年 ☐ 136年 ☐ 137年 ☐ 138年 ☐ 139年 ☐ 140年 ☐ 141年 ☐ 142年 ☐ 143年 ☐ 144年 ☐ 145年 ☐ 146年 ☐ 147年 ☐ 148年 ☐ 149年 ☐ 150年 ☐ 151年 ☐ 152年 ☐ 153年 ☐ 154年 ☐ 155年 ☐ 156年 ☐ 157年 ☐ 158年 ☐ 159年 ☐ 160年 ☐ 161年 ☐ 162年 ☐ 163年 ☐ 164年 ☐ 165年 ☐ 166年 ☐ 167年 ☐ 168年 ☐ 169年 ☐ 170年 ☐ 171年 ☐ 172年 ☐ 173年 ☐ 174年 ☐ 175年 ☐ 176年 ☐ 177年 ☐ 178年 ☐ 179年 ☐ 180年 ☐ 181年 ☐ 182年 ☐ 183年 ☐ 184年 ☐ 185年 ☐ 186年 ☐ 187年 ☐ 188年 ☐ 189年 ☐ 190年 ☐ 191年 ☐ 192年 ☐ 193年 ☐ 194年 ☐ 195年 ☐ 196年 ☐ 197年 ☐ 198年 ☐ 199年 ☐ 200年 ☐ 201年 ☐ 202年 ☐ 203年 ☐ 204年 ☐ 205年 ☐ 206年 ☐ 207年 ☐ 208年 ☐ 209年 ☐ 210年 ☐ 211年 ☐ 212年 ☐ 213年 ☐ 214年 ☐ 215年 ☐ 216年 ☐ 217年 ☐ 218年 ☐ 219年 ☐ 220年 ☐ 221年 ☐ 222年 ☐ 223年 ☐ 224年 ☐ 225年 ☐ 226年 ☐ 227年 ☐ 228年 ☐ 229年 ☐ 230年 ☐ 231年 ☐ 232年 ☐ 233年 ☐ 234年 ☐ 235年 ☐ 236年 ☐ 237年 ☐ 238年 ☐ 239年 ☐ 240年 ☐ 241年 ☐ 242年 ☐ 243年 ☐ 244年 ☐ 245年 ☐ 246年 ☐ 247年 ☐ 248年 ☐ 249年 ☐ 250年 ☐ 251年 ☐ 252年 ☐ 253年 ☐ 254年 ☐ 255年 ☐ 256年 ☐ 257年 ☐ 258年 ☐ 259年 ☐ 260年 ☐ 261年 ☐ 262年 ☐ 263年 ☐ 264年 ☐ 265年 ☐ 266年 ☐ 267年 ☐ 268年 ☐ 269年 ☐ 270年 ☐ 271年 ☐ 272年 ☐ 273年 ☐ 274年 ☐ 275年 ☐ 276年 ☐ 277年 ☐ 278年 ☐ 279年 ☐ 280年 ☐ 281年 ☐ 282年 ☐ 283年 ☐ 284年 ☐ 285年 ☐ 286年 ☐ 287年 ☐ 288年 ☐ 289年 ☐ 290年 ☐ 291年 ☐ 292年 ☐ 293年 ☐ 294年 ☐ 295年 ☐ 296年 ☐ 297年 ☐ 298年 ☐ 299年 ☐ 300年 ☐ 301年 ☐ 302年 ☐ 303年 ☐ 304年 ☐ 305年 ☐ 306年 ☐ 307年 ☐ 308年 ☐ 309年 ☐ 310年 ☐ 311年 ☐ 312年 ☐ 313年 ☐ 314年 ☐ 315年 ☐ 316年 ☐ 317年 ☐ 318年 ☐ 319年 ☐ 320年 ☐ 321年 ☐ 322年 ☐ 323年 ☐ 324年 ☐ 325年 ☐ 326年 ☐ 327年 ☐ 328年 ☐ 329年 ☐ 330年 ☐ 331年 ☐ 332年 ☐ 333年 ☐ 334年 ☐ 335年 ☐ 336年 ☐ 337年 ☐ 338年 ☐ 339年 ☐ 340年 ☐ 341年 ☐ 342年 ☐ 343年 ☐ 344年 ☐ 345年 ☐ 346年 ☐ 347年 ☐ 348年 ☐ 349年 ☐ 350年 ☐ 351年 ☐ 352年 ☐ 353年 ☐ 354年 ☐ 355年 ☐ 356年 ☐ 357年 ☐ 358年 ☐ 359年 ☐ 360年 ☐ 361年 ☐ 362年 ☐ 363年 ☐ 364年 ☐ 365年 ☐ 366年 ☐ 367年 ☐ 368年

【意向把握シートの活用状況】

当社では、新規契約時および更改時に独自の意向把握シートを活用し、お客さまの加入目的、必要な補償（保障）、状況変化の有無等を確認しています。

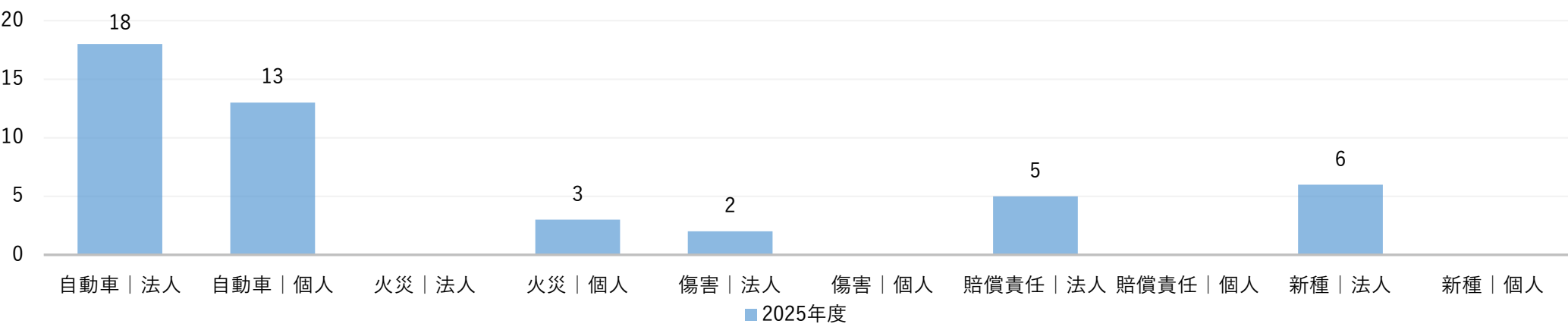
確認内容は、顧客対応記録や申込内容等と照合し、お客さまの意向に沿った提案に活用しています。

取組状況1

お客さまの課題を共に見極め、解決に向けた取組み

1-1 損害保険 新規契約 | 保険商品別（法人・個人契約別）

成果指標・KPI



法人 新規契約 保険種目	2025年度	前年比
自動車保険 法人	18件	—
火災保険 法人	0件	—
傷害保険 法人	2件	—
賠償責任保険 法人	5件	—
新種保険 法人	6件	—

個人 新規契約 保険種目	2025年度	前年比
自動車保険 個人	13件	—
火災保険 個人	3件	—
傷害保険 個人	0件	—
賠償責任保険 個人	0件	—
新種保険 個人	0件	—

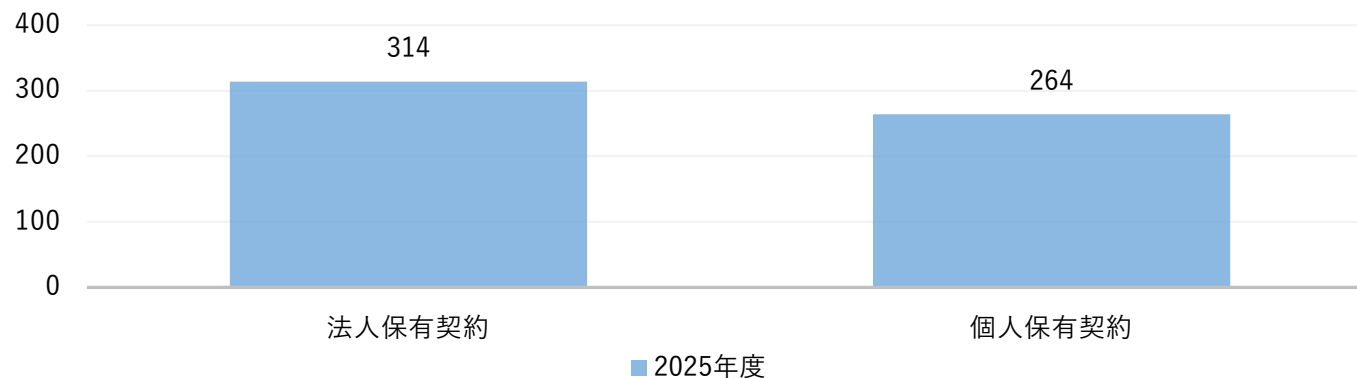
■ 保険加入日ベースで算定 ■ 法人契約区分には個人事業主を含む ■ 傷害保険には、第三分野の医療保険を含む
■ 新種保険には動産保険、サイバー保険、セット商品、テナント総合、物流保険を含む ■ 2025年度末時点による成果指標・KPI数値

取組状況1

お客さまの課題を共に見極め、解決に向けた取組み

1-2 損害保険 保有契約 | 法人・個人契約別

成果指標・KPI

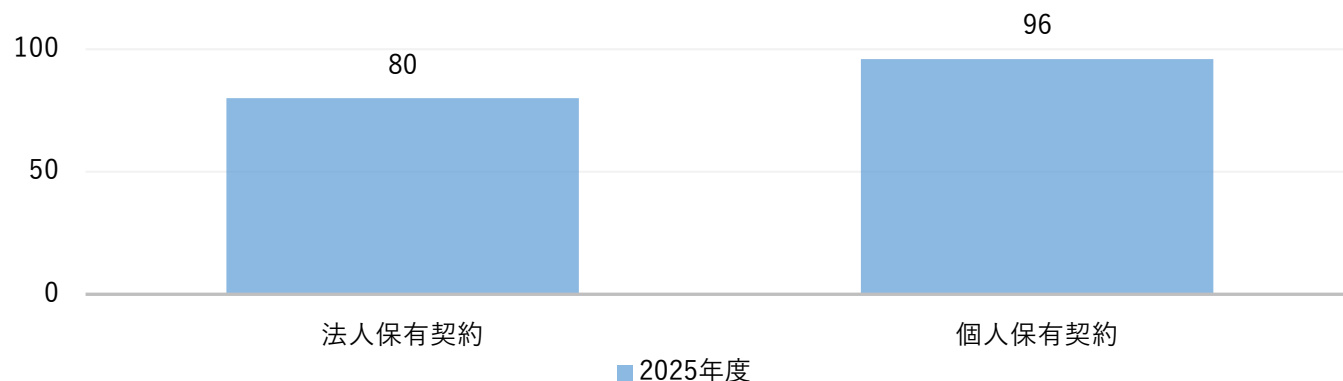


事業年度	法人	個人
2025年度	314件	264件
前年比	—	—

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保険加入日ベースで算定
- 2025年度末時点による成果指標・KPI数値

1-3 生命保険 保有契約 | 法人・個人契約別

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2025年度	80件	96件
前年比	—	—

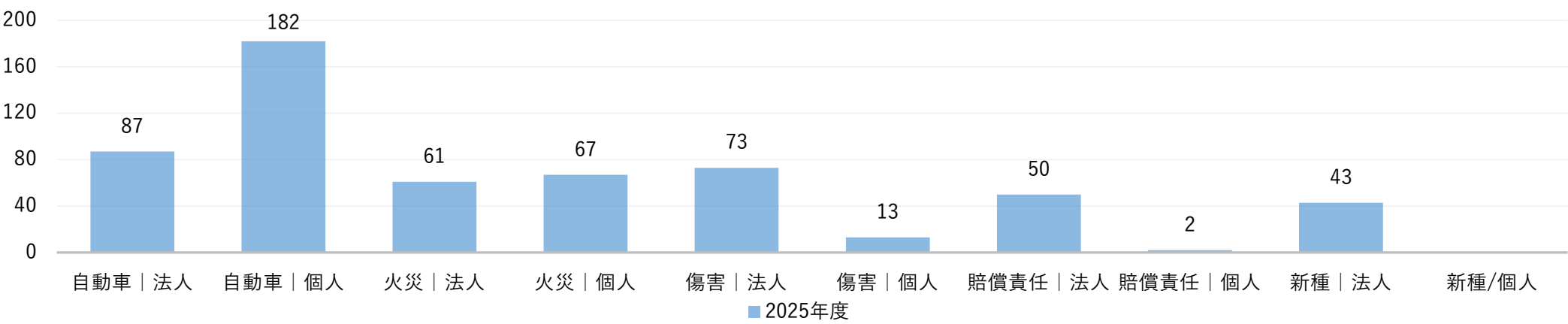
- 保険加入日ベースで算定
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2025年度末時点による成果指標・KPI数値

取組状況1

お客さまの課題を共に見極め、解決に向けた取組み

1-4 損害保険 保有契約 | 保険商品別（法人・個人契約別）

成果指標・KPI



法人 保有契約 保険種目	2025年度	前年比
自動車保険 法人	87件	—
火災保険 法人	61件	—
傷害保険 法人	73件	—
賠償責任保険 法人	50件	—
新種保険 法人	43件	—

個人 保有契約 保険種目	2025年度	前年比
自動車保険 個人	182件	—
火災保険 個人	67件	—
傷害保険 個人	13件	—
賠償責任保険 個人	2件	—
新種保険 個人	0件	—

■ 保有契約表の法人契約区分には個人事業主を含む

■ 保有契約数には新規契約を含む

■ 傷害保険には、第三分野の医療保険を含む

■ 新種保険には動産保険、サイバー保険、セット商品、テナント総合、物流保険を含む

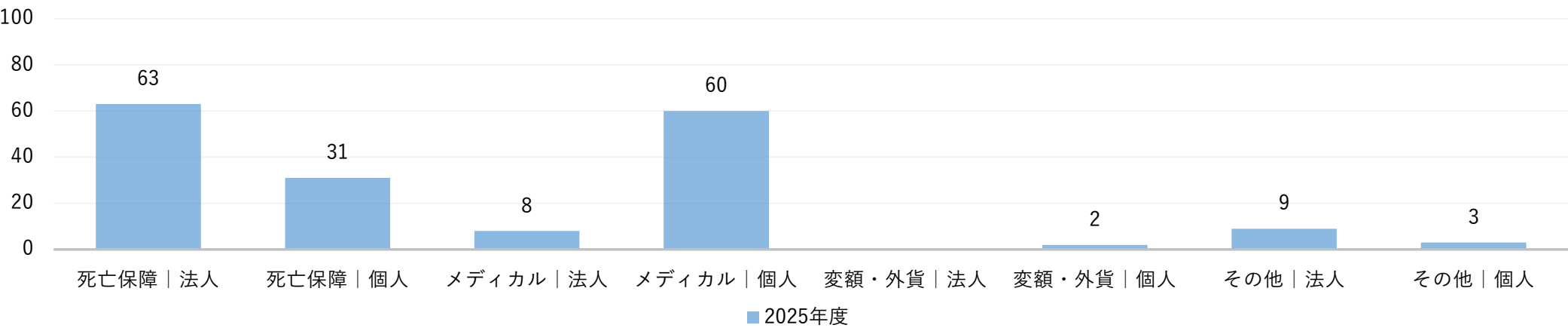
■ 2025年度末時点による成果指標・KPI数値

取組状況1

お客さまの課題を共に見極め、解決に向けた取組み

1-5 生命保険 保有契約 | 保険商品別（法人・個人契約別）

成果指標・KPI



法人 保有契約 保険種目	2025年度	前年比
死亡保障 法人	63件	－
メディカル・疾病 法人	8件	－
変額・外貨建て 法人	0件	－
その他保険 法人	9件	－

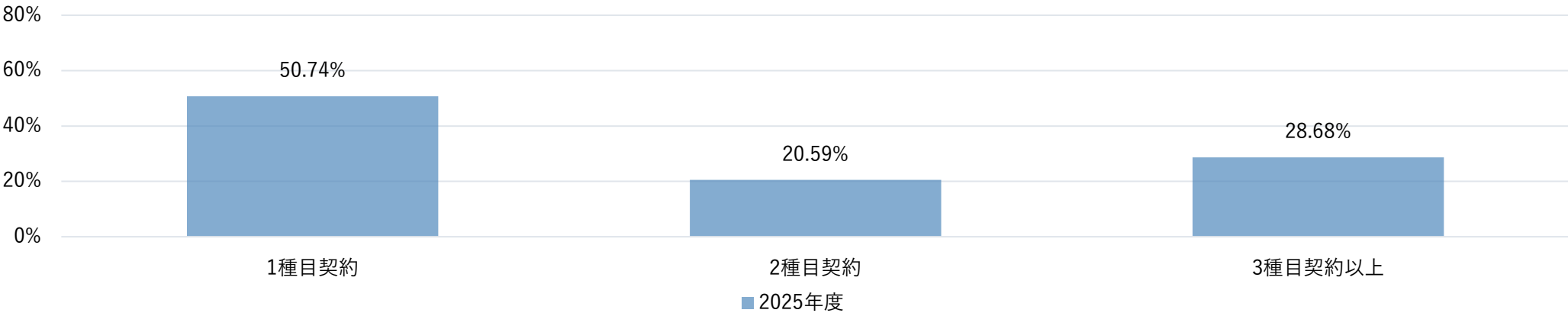
個人 保有契約 保険種目	2025年度	前年比
死亡保障 個人	31件	－
メディカル・疾病 個人	60件	－
変額・外貨建て 個人	2件	－
その他保険 個人	3件	－

■保有契約表の個人契約区分には個人事業主を含む ■保有契約数には新規契約を含む ■2025年度末時点による成果指標・KPI数値

取組状況1 お客さまの課題を共に見極め、解決に向けた取組み

1-6 法人リスクマネジメント支援 | 複数種目契約

成果指標・KPI



複数種目 契約種別	2025年度	前年比
	法人	
1種目契約	69件(50.74%)	—
2種目契約	28件(20.59%)	—
3種目契約以上	39件(28.68%)	—
合計	136件(100%)	—

※本成果指標・KPIは、法人のお客さまに対し、事業活動上のリスクに応じて複数の補償を組み合わせた提案を行っている状況を示すものです。

■ 法人顧客の契約数で算定
■ 2025年度末時点による成果指標・KPI数値

取組状況2

お客さま第一の姿勢で安心・安全・安定したサービスの取組み

当社では、お客さまが安心して保険商品を選択し、継続してご利用いただくためには、分かりやすい説明、確実な手続き、公正な比較・推奨、適切な適合性確認が重要であると考えています。

2025年度は、意向把握、比較・推奨販売、利益相反管理、重要事項説明、投資性保険商品の適合性確認等について、社内ルールに基づく募集プロセスの確認に取り組んでいます。また、保険始期前に証券がお客さまのお手元に届くよう、満期管理と更改手続きの進捗管理を行い、安心して契約を継続いただけるサービス提供に努めています。

本ページでは、2025年度における「お客さま第一の姿勢で安心・安全・安定したサービスの取組み」を目的とした主な取組みと、その取組状況を確認する成果指標・KPIを公表いたします。

2025年度の主な取組み

- (1) 意向把握シート、顧客対応履歴、申込内容および「お申込み時の最終ご確認書」等を活用し、提案内容、比較・推奨理由、最終意向の確認状況を記録・確認することで、募集プロセスの透明性確保に取り組んでいます。
- (2) 比較・推奨販売管理規程を周知し、手数料水準や保険会社との関係性等が提案内容に不適切な影響を与えないよう、利益相反管理に関する社内理解の浸透に努めています。
- (3) 保険商品の内容、補償（保障）範囲、免責事項、特約内容、更改時の留意点等について、専門用語に偏らず、お客さまが理解しやすい表現で説明するよう取り組んでいます。
- (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には、加入目的、知識・経験、資産状況、保険料負担の可能性等を確認するとともに、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・手数料等について、お客さまの理解状況を確認しながら説明しています。

取組状況2

お客さま第一の姿勢で安心・安全・安定したサービスの取り組み

2025年度の主な取組み

(5) 高齢のお客さまに対しては、説明内容の理解度や判断状況に配慮し、必要に応じてご家族の同席確認や複数回説明を行うなど、安心してご判断いただける対応に努めています。

(6) 損害保険の更改手続きについては、保険始期前に証券がお客さまのお手元に届くよう、30日前更改手続き完了を目標としたご提案、進捗管理に取り組んでいます。また、契約継続の状況や手続き品質を把握しながら、サービス提供全体の改善につなげています。

※比較・推奨販売管理、利益相反管理、適合性確認、高齢者対応等については、主に募集プロセスおよび社内ルールの運用状況として確認し、成果指標・KPIでは更改率、継続率および早期更改率を通じて、サービス品質・手続き品質の状況を確認しています。

【お申込み時の最終ご確認書の活用】

当社では、お申込み時に「最終ご確認書」等を活用し、提案内容がお客様の意向に沿っているか、重要事項の説明内容についてご理解いただいているか、申込内容に誤りがないかを確認しています。

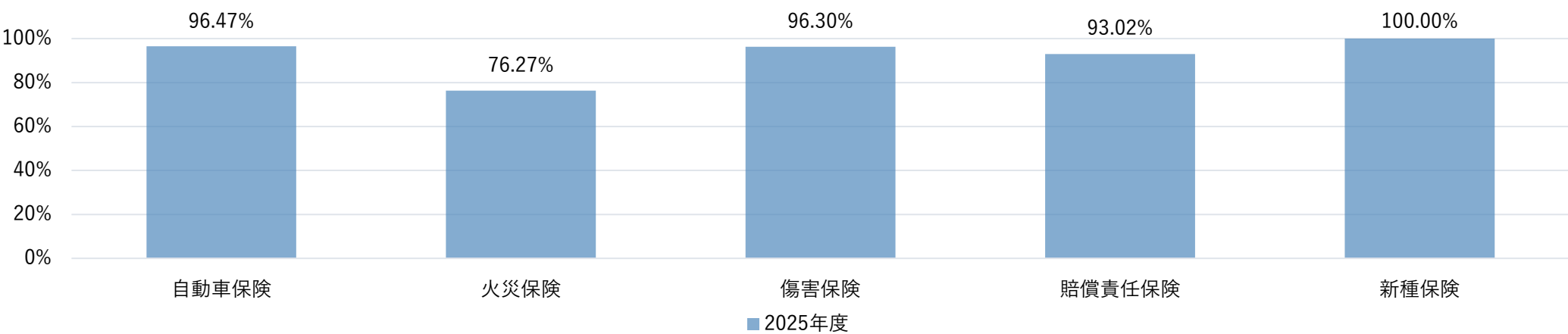
これにより、お客様が納得して保険商品を選択できるよう、募集プロセスの最終確認に取り組んでいます。

[illegible]

取組状況2 お客様第一の姿勢で安心・安全・安定したサービスの取組み

2-1 損害保険 更改契約 | 保険種目別

成果指標・KPI



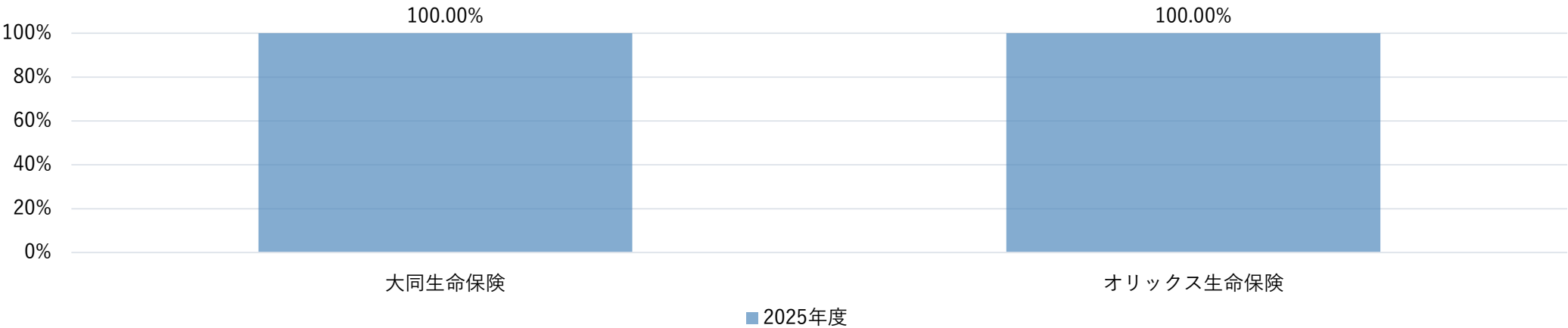
保険種目	2025年度	更改率算定基礎	前年比
自動車保険	96.47%	満期数: 85件/更改手続数: 82件	—
火災保険	76.27%	満期数: 59件/更改手続数: 45件	—
傷害保険	96.30%	満期数: 81件/更改手続数: 78件	—
賠償責任保険	93.02%	満期数: 43件/更改手続数: 40件	—
新種保険	100%	満期数: 18件/更改手続数: 18件	—
平均更改率	91.96%	満期数: 286件/更改手続数: 263件	—

- 法人契約・個人契約合算による数値
- 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう
- 更改手続数とは満期数に対して、更改手続を行った数をいう
- 平均更改率は合計の満期数に対する更改手続数で算定
- 代申会社（AIG損害保険）による成果指標・KPI数値
- 2025年度末時点による成果指標・KPI数値

取組状況2 お客様第一の姿勢で安心・安全・安定したサービスの取組み

2-2 生命保険 継続契約 | 保険会社別

成果指標・KPI



保険会社	2025年度		前年比
大同生命保険株式会社	MOF 25か月継続率	100%	—
オリックス生命保険株式会社	MOF 25か月継続率	100%	—

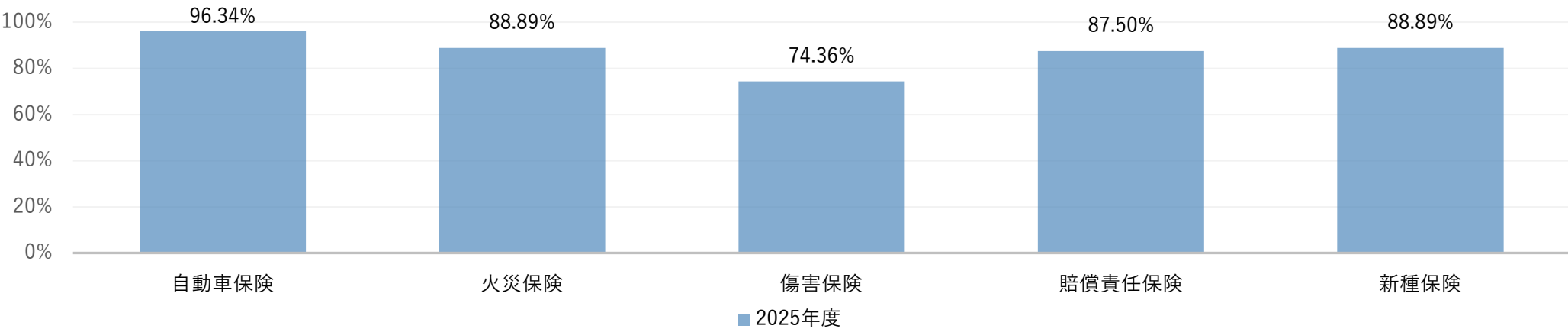
- 継続率の基準は各社で定めるところによる
- 法人契約・個人契約合算による数値
- 2025年度末時点による成果指標・KPI数値
- 「MOF継続率」は算定期間を契約日とする契約について、一定期間の保険料が払い込まれた率をいう

取組状況2

お客さま第一の姿勢で安心・安全・安定したサービスの取組み

2-3 損害保険 早期更改契約 | 満期30日前手続き完了分

成果指標・KPI



事業年度	保険種目別					早期更改率/平均
	自動車保険	火災保険	傷害保険	賠償責任保険	新種保険	
2025年度	96.34%	88.89%	74.36%	87.50%	88.89%	86.69%
前年比	—	—	—	—	—	—

- 個人契約・法人契約合算による数値
- 30日前早期更改契約とは、満期の30日前迄に手続きが完了したものをいう
- 早期更改率/平均とは5種目それぞれの更改手続割合を平均して算定
- 2025年度末時点による成果指標・KPI数値

取組状況3

地域のお客さまに選ばれ続ける保険代理店を目指す取組み

当社では、保険契約の締結をもって対応を終えるのではなく、ご契約後もお客さまとの継続的な接点を大切にし、契約内容の確認、各種手続き、事故時のご相談対応等を通じて、お客さまに安心を提供し続けることを重視しています。

2025年度は、特定保険契約者、高齢契約者、長期火災保険契約者等へのアフターフォローを実施し、契約内容や状況変化の確認に取り組んでいます。また、お客さまから寄せられた声については、原因確認と再発防止策の検討を行い、社内で共有することで対応品質の向上につなげています。さらに、地域行事、清掃活動、経営者団体等への参加を通じて、地域社会との接点を維持し、地域に根ざした保険代理店としての信頼関係づくりに努めています。

本ページでは、2025年度における「地域のお客さまに選ばれ続ける保険代理店を目指す取組み」を目的とした主な取組みと、その取組状況を確認する成果指標・KPIを公表いたします。

2025年度の主な取組み

- (1) 特定保険契約者、高齢契約者、長期火災保険契約者等に対して、契約後のアフターフォローを実施し、契約内容、補償（保障）の過不足、状況変化の有無等を確認しています。
- (2) 事故対応時、契約内容照会時、各種変更手続き時等には、お客さまの不安や疑問を解消できるよう、丁寧かつ迅速な対応に努めています。
- (3) お客さまから寄せられたご不満の声については、内容を確認し、原因分析および再発防止策の検討を行い、同様の事案が発生しないよう社内で共有しています。
- (4) 保険料振替に関する説明が曖昧であった事案を踏まえ、保険会社への確認、手続き期限の把握、お客さまへの説明内容の明確化を徹底するよう改善に取り組んでいます。

取組状況3

地域のお客さまに選ばれ続ける保険代理店を目指す取組み

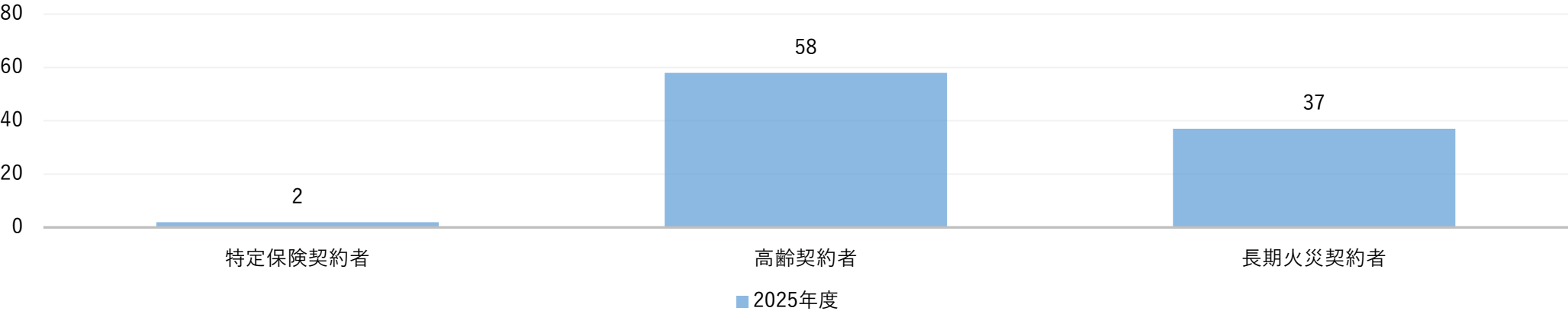
2025年度の主な取組み

- (5) 地域行事等への参加を通じて、地域のお客さまとの接点を維持し、地域に根ざした保険代理店としての関係づくりに取り組んでいます。
- (6) 地域の清掃活動等に参加し、地域社会の一員として、地域との継続的な関係構築に努めています。
- (7) 経営者団体等の会合に参加し、地域企業との情報交換や関係構築を通じて、地域企業の課題やリスクの把握に努め、地域のお客さまに選ばれ続ける保険代理店としての役割を果たすよう取り組んでいます。

取組状況3 地域のお客さまに選ばれ続ける保険代理店を目指す取組み

3-1 契約後のアフターフォロー

成果指標・KPI



事業年度	特定保険契約者	高齢契約者	長期火災保険契約者	合計
2025年度	2件	58件	37件	97件
前年比		—	—	—

■ 当年度は、障がい者等に該当する保険契約者が存在しないため、一覧表では非表示

■ 2025年度末時点による成果指標・KPI数値

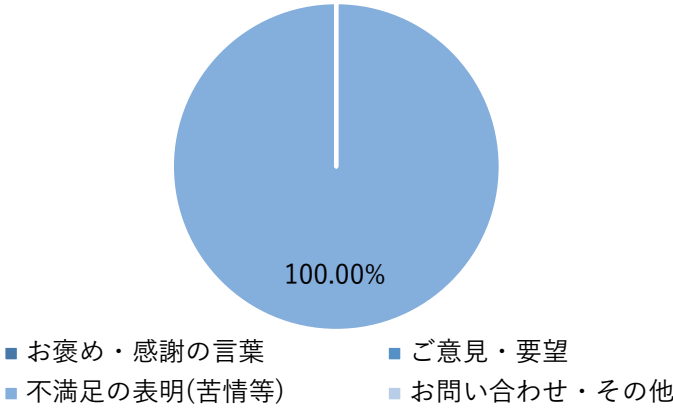
取組状況3 地域のお客さまに選ばれ続ける保険代理店を目指す取組み

3-2 お客さまの声

成果指標・KPI

お客さまの声の区分	2025年度	前年比
お褒め・感謝の言葉	0件	—
ご意見・要望	0件	—
不満足 of 表明（苦情等）	1件	—
お問い合わせ・その他	0件	—
合計	1件	—

■ 2025年度末時点による成果指標・KPI数値



【お客さまからのご不満のお言葉】

更改契約手続き後、お客さまからの申し出により、保険始期前に取消手続きを行った。その際に、保険料の振替があるのか無いのか、曖昧な説明を行った点について不満の申し出を受ける。＜60歳代女性＞



【原因等の確認】

手続きについて保険会社へ確認した際、保険料の請求停止期限内に口振停止依頼をしても、振替がかかる可能性がある説明を受け、お客さまには「振替られないよう手続きを行うが、万が一に振替られた場合は返金されます」と説明を行った。

【再発防止】

請求停止期日までに保険会社へ不備なく依頼し受理されれば、必ず停止できることが分かった。そのため、今後手続きを行う際は、期限内に正しく処理できるよう対応を行い、顧客への説明も明確にお伝えするように社内で周知した。

取組状況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す取組み

当社では、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、社内ルールの整備、内部管理点検、情報セキュリティ等の体制整備が重要であると考えています。

2025年度は、外部監査機関との顧問契約に基づき、社内規程、基本方針、販売推奨方針、体制整備に関するルールの見直しを進めています。また、体制整備規程の理解度確認研修、社内外研修、内部管理点検、セルフチェック、内部監査等を通じて、社内ルールの実務への定着と業務品質の向上に取り組んでいます。さらに、BCP・防災訓練、健康経営、情報セキュリティ対策等を通じて、組織としての継続性と信頼性の向上にも努めています。

本ページでは、2025年度における「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す取組み」を目的とした主な取組みと、その取組状況を確認する成果指標・KPIを公表いたします。

2025年度の主な取組み

- (1) 保険会社による商品・事務研修、社内担当者による勉強会、外部専門家による研修を実施し、保険商品知識、募集実務、法令等遵守、コンプライアンス、顧客対応力の向上に取り組んでいます。
- (2) 体制整備に関連する社内規程について、全従業員を対象に理解度確認・研修を実施し、新しく導入された規程や変更点、実務上の留意点を確認しています。
- (3) 外部監査機関から提供された「金融庁・財務局検査事例に学ぶ募集品質向上」および「2024年に保険会社が受けた苦情事例」等の研修資料を活用し、実際の事例に基づく注意点や改善事項を社内で共有しています。

取組状況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す取組み

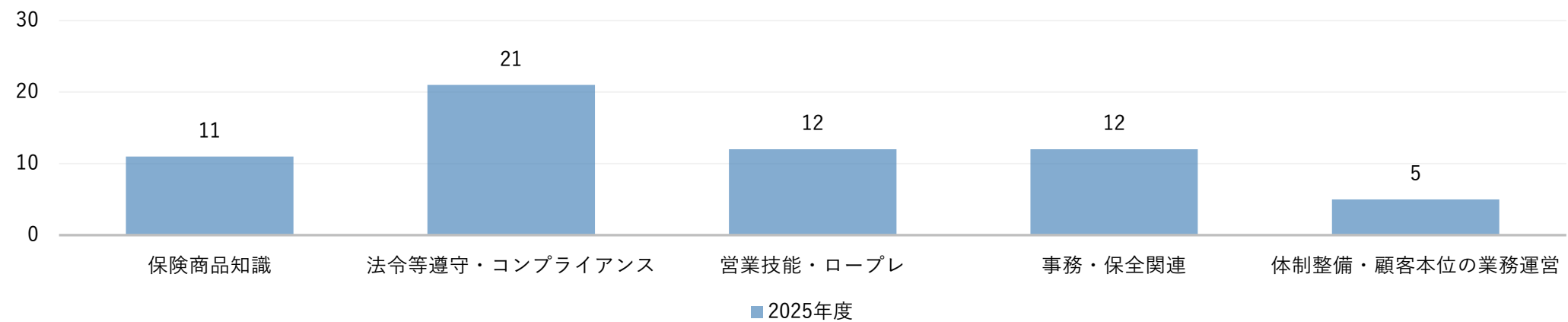
2025年度の主な取組み

- (4) 外部監査機関との顧問契約により、社内規程、基本方針、販売推奨方針、体制整備に関するルールを全面的に見直し、現行法令および監督指針等を踏まえた整備を進めています。
- (5) 管理責任者による内部管理点検、従業員によるセルフチェック、内部監査人による内部監査を実施し、社内ルールの運用状況、募集プロセス、記録管理、顧客対応等を確認しています。
- (6) 2025年2月より外部監査機関による外部監査（書面監査）を開始し、業務品質および内部管理態勢の確認に取り組んでいます。なお、対面による往査・ヒアリング監査および監査結果の確定は翌事業年度となるため、本報告書の成果指標・KPIには外部監査の実績数値を含めていません。
- (7) 事業継続力強化計画の認定を受け、自然災害等が発生した場合でも、お客さまからのご相談、事故対応、契約照会、各種手続き等を継続できるよう、防災訓練、避難場所・避難ルートの確認、災害用伝言ダイヤルの体験利用等に取り組んでいます。
- (8) SECURITY ACTION二つ星宣言に基づく情報セキュリティ自社診断や、UTM導入等のセキュリティ対策を通じて、お客さまからお預かりする情報を適切に管理し、サイバーリスクや不正アクセス等への対策強化に取り組んでいます。
- (9) かごしま健康企業宣言、健康に関する情報提供、ラジオ体操、ヨガのポーズレッスン、両立支援コーディネーターの養成等を通じて、従業員一人ひとりの心身の健康を大切にし、安定した顧客対応を継続できる職場環境づくりに取り組んでいます。

取組状況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す取組み

4-1 従業員教育・研修

成果指標・KPI



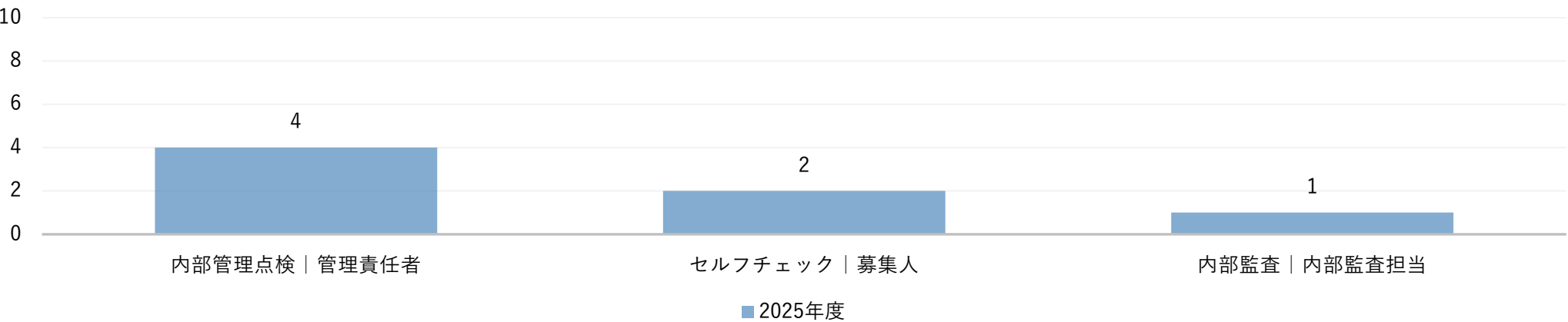
カリキュラム	2025年度			
	保険会社	社内担当	外部専門家	合計
損害保険・生命保険商品知識等	11回	0回	0回	11回
法令等遵守・コンプライアンス	12回	7回	2回	21回
営業技能・ロープレ等	12回	0回	0回	12回
事務・保全関連	12回	0回	0回	12回
体制整備・顧客本位の業務運営	0回	1回	4回	5回
合計	47回	8回	6回	61回

■ 2025年度末時点による成果指標・KPI数値

取組状況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す取組み

4-2 内部管理点検・内部監査

成果指標・KPI



事業年度	内部管理点検 管理責任者	セルフチェック 募集人	内部監査 内部監査担当
2025年度	4回	2回	1回
合計	4回	2回	1回

- 外部監査機関による外部監査については、2025年度中に書面監査を開始していますが、対面による往査・ヒアリング監査および監査結果の確定は翌事業年度となるため、本成果指標・KPIには外部監査の実績数値を含めていません
- 2025年度末時点による成果指標・KPI数値

取組状況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す取組み

4-3 安定した顧客対応を支える組織基盤の整備

成果指標・KPI



■ 経済産業省 中小企業庁

【事業継続力強化計画】

当社では、自然災害等が発生した場合でも、お客さまからのご相談、事故対応、契約照会、各種手続き等を継続できる体制を整えるため、経済産業省中小企業庁が推進する事業継続力強化計画の認定を受けています。防災訓練や避難場所・避難ルートの確認等を通じて、災害時の対応力向上に取り組んでいます。



■ 独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）

【SECURITY ACTION セキュリティ対策自己宣言】

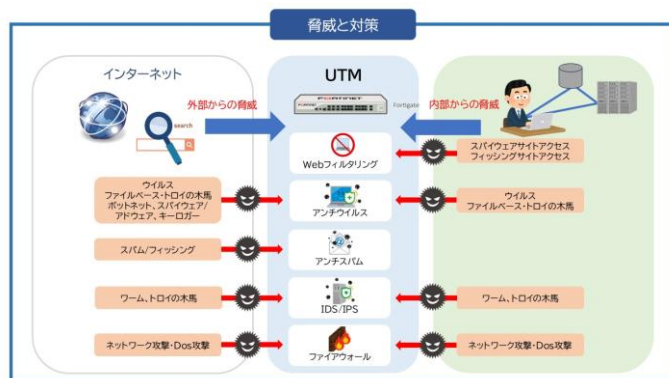
当社では、お客さまからお預かりする情報を適切に管理することが、お客さま本位の業務運営の前提であると考えています。情報セキュリティ自社診断を行い、SECURITY ACTION二つ星宣言を通じて、情報管理態勢の継続的な確認・改善に取り組んでいます。

取組状況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す取組み

4-3 安定した顧客対応を支える組織基盤の整備

成果指標・KPI



■【UTM（総合脅威管理）導入】

当社では、ウイルス対策ソフトに加え、UTM（統合脅威管理）を導入し、外部からの不正アクセス、ウイルス感染、迷惑メール等のネットワーク上のリスク対策を強化しています。お客さまの情報を適切に保護し、安心してご相談いただける情報セキュリティ態勢の整備に取り組んでいます。



■【かごしま健康企業宣言】

当社では、従業員が心身ともに健康で働き続けられることが、安定した顧客対応とサービス品質の維持につながるものと考えています。

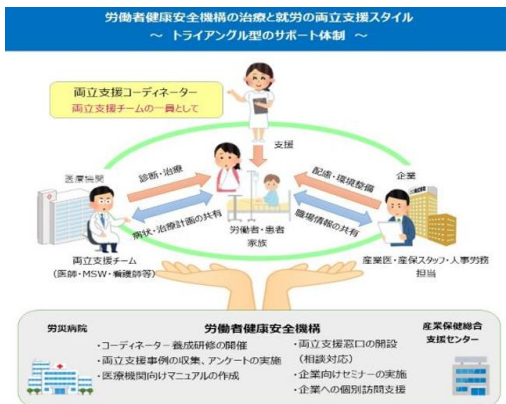
健康に関する情報提供、ラジオ体操、ヨガのポーズレッスン等を通じて、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいます。

取組状況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す取組み

4-3 安定した顧客対応を支える組織基盤の整備

成果指標・KPI



■【両立支援コーディネーターの養成】

当社では、従業員が治療や家庭の事情等と仕事を両立しながら働き続けられる職場環境づくりにも取り組んでいます。

両立支援に関する知識を高めることで、従業員が安心して働ける体制を整え、安定した顧客対応の継続につなげています。

補足

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、当社の取組状況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

2026年3月1日

RSパートナー株式会社

代表取締役 松山厚生

照会先

本取組状況報告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）