

# お客さまに真の価値を提供する会社宣言

[お客さま主義(本位)の業務運営方針に基づく取組状況報告(成果指標・KPI)]

2022年度(2022年10月1日～2023年9月30日) / 2023年10月1日公表



# arvic

Insurance agency

アービック株式会社

# はじめに      お客さま主義(本位)の啓発、浸透、定着への取組状況

アービック有限会社(徳島県徳島市 代表取締役 立石仁志、以下「当社」)は、2022年度(2022年10月1日～2023年9月30日期间)における、「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま主義(本位)の業務運営方針)」の啓発、浸透、定着への取組状況及び成果指標・KPI(Key Performance Indicator)を公表いたします。

※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サイトにてご確認ください。

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

01	[はじめに] -----P2 お客さま主義(本位)の啓発、浸透、定着への取組状況
02	[取組状況1] -----P3 お客さま主義(本位)の業務運営方針の策定・公表
03	[取組状況2] -----P4 お客さまの最善の利益の追求
04	[取組状況3] -----P13 利益相反の適切な管理
05	[取組状況4] -----P14 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

06	[取組状況5] -----P15 お客さま一人ひとりにふさわしいサービスの提供
07	[取組状況6] -----P19 お客さま主義(本位)のガバナンス態勢と人材教育
08	[取組状況7] -----P21 お客さま主義(本位)を実践する職場環境づくり
09	[参考] -----P24 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧

KPI報告書監修：外部監査機関「LEGAL@法務」

## 【取組状況1】 お客さま主義(本位)の業務運営方針の策定・公表

当社ではお客さま主義(本位)の業務運営を推進する取組みを浸透、定着させるにあたり、「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま主義(本位)の業務運営方針)」を策定し、これらの業務運営が企業文化として定着させる以下の取組みをしています。

### ▶▶ 【2022年度の主な取組み】

- (1) 「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま主義(本位)の業務運営方針)」を社内に掲げ周知を図るとともに、浸透、定着を目的とした従業員教育・研修を実施
- (2) 「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま主義(本位)の業務運営方針)」、及びこの方針に基づく取組状況とともに、当社のウェブサイト(<https://www.arvic.net>)を通じて定期的に更新・公表しています  
 (※)少なくとも年1回の更新・公表をしていますが、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」又は金融事業者リスト掲載基準等に変更がなされた場合には、随時更新・公表しています
- (3) 「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま主義(本位)の業務運営方針)」の改訂、及び取組状況を評価・検証するための成果指標・KPIを変更等する際には、外部専門家等に意見を求め、アドバイス等を参考にしながら、経営陣による経営会議で議論、決定しています



## [取組状況2] お客様の最善の利益の追求

当社ではお客様の利益を最優先に考え、お客様へ保険商品をご提案する際には、保険商品ありきではないコンサルティングを通じてお客様のご意向やニーズを考え、最適な保険商品のご提案に努めています。これらの結果として契約数の増加やお客様の満足度は、お客様が真にご納得のうえで加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

### ▶▶【2022年度の主な取組み】

- (1) お客様の声(苦情、要望、ご意見、お褒め・感謝)を業務品質向上や経営改善に役立つことができる貴重な資財と考え、これらの共有(毎月の全体会議等)と対応・結果・改善の取組み
- (2) ご加入をいただいたお客様には、ご加入後の満足度を社内検証するため、NPS(Net Promoter Score)アンケート調査を実施  
(※詳細は「お客様の声を経営に活かすためのNPS調査状況」で公表しています)  
・NPSアンケート結果の共有、分析と次回のNPSアンケート内容の見直しの検討
- (3) お客様の利益を最優先する推奨方針の例外的対応を実施  
(お客様のご意向を把握したうえで、お客様の環境、条件等から保険商品の特性や保険会社の引受規定、医的審査基準が原因で、お客様の不利益に繋がるおそれがあると判断した場合、又はお客様の安心な生活や企業経営のために有益であると判断した場合など、当社の推奨保険会社に合致しない場合には、推奨保険会社に関わらず、取扱保険会社の範囲内で可能性がある保険会社の保険商品を推奨商品として、当該保険商品と選定理由をご説明する推奨方針の例外的対応)
- (4) 管理責任者による「意向把握シート(対応履歴を含む)/保険分野・種目別」の記録の定期的点検を実施(意向把握や比較推奨販売の適切性確認、及びお客様の利益を不当に害するおそれのある取引有無の確認など)

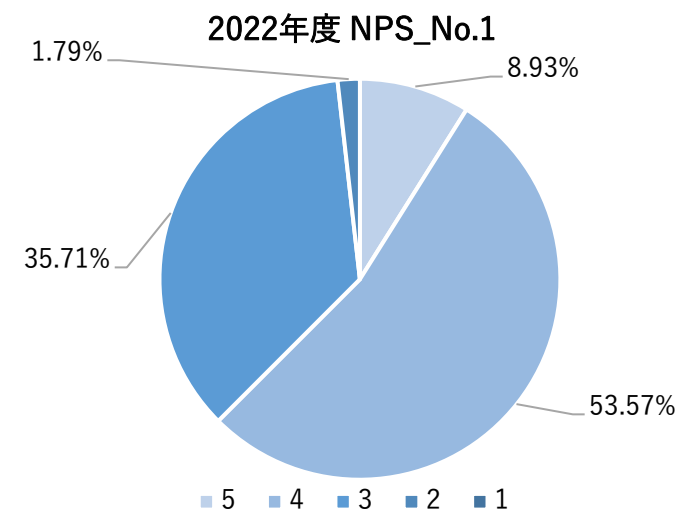
[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-1-(1). お客様の声を経営に活かすためのNPS調査状況

成果指標・KPI

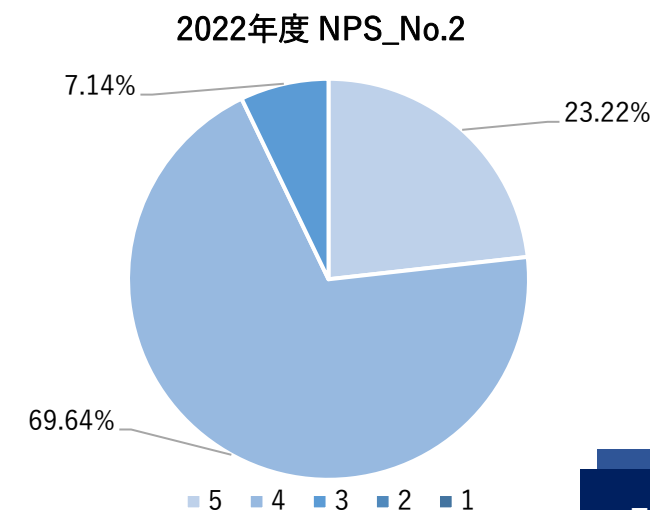
**NPSアンケート NO.1** 知人やお取引先から保険の担当者(保険代理店)を紹介してほしいと言われたら、どの程度弊社担当者(保険代理店)をすすめたいと思いますか

調査年度	評価					合計
	5	4	3	2	1	
2022年度	5	30	20	1	0	56
	8.93%	53.57%	35.71%	1.79%	-	100.00%
2021年度	5	20	15	1	0	41
	12.19%	48.78%	36.59%	2.44%	-	100.00%



**NPSアンケート NO.2** 今回の担当者の備えるべきリスクに関する説明は満足のものでしたか

調査年度	評価					合計
	5	4	3	2	1	
2022年度	13	39	4	0	0	56
	23.22%	69.64%	7.14%	-	-	100.00%
2021年度	7	18	16	0	0	41
	17.07%	43.90%	39.03%	-	-	100.00%



[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

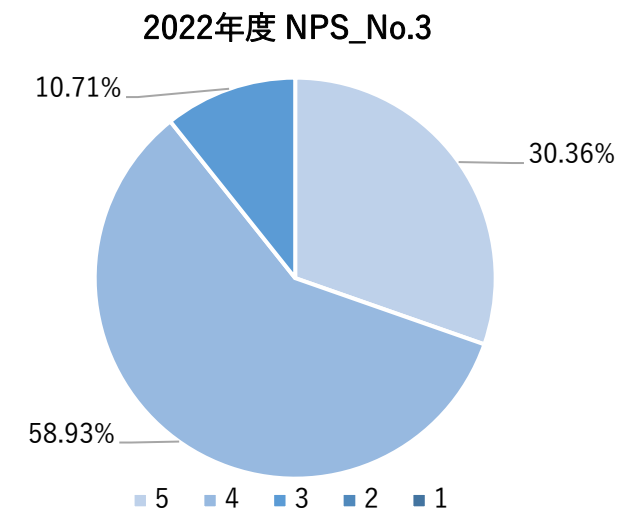
2-1-(2). お客様の声を経営に活かすためのNPS調査状況

成果指標・KPI

NPSアンケート  
NO.3

今回のご提案について、担当者の説明はわかりやすかったですか

調査年度	評価					合計
	5	4	3	2	1	
2022年度	17	33	6	0	0	56
	30.36%	58.93%	10.71%	-	-	100.00%
2021年度	18	13	10	0	0	41
	43.90%	31.71%	24.39%	-	-	100.00%

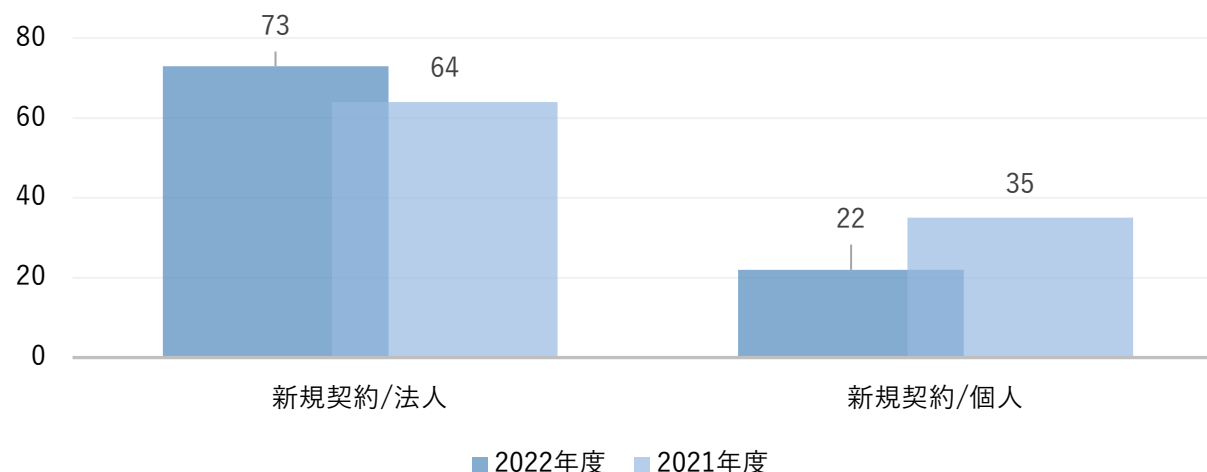


■ NPSアンケート全問、2022年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-2. 損害保険 新規契約状況

成果指標・KPI

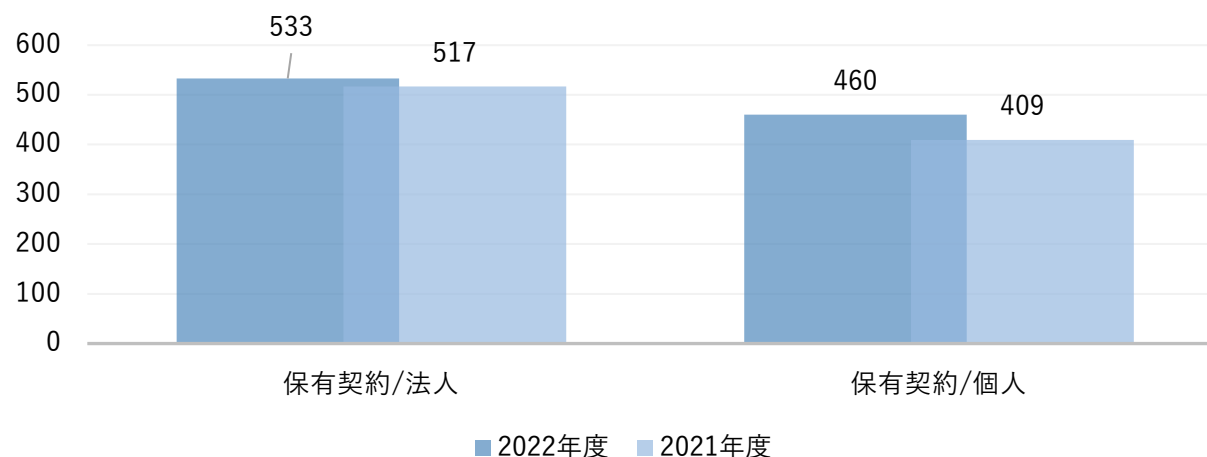


事業年度	法人	個人
2022年度	73件	22件
2021年度	64件	35件
前年比	114.06%	62.85%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保険始期日ベースで算定
- 2022年度期間による成果指標・KPI数値

2-3. 損害保険 保有契約状況

成果指標・KPI



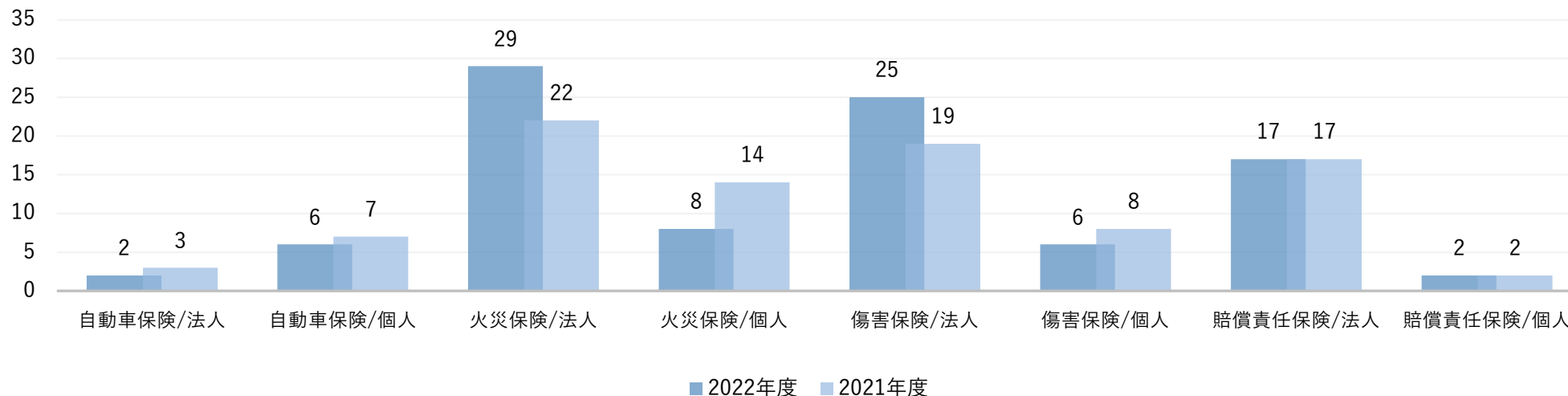
事業年度	法人	個人
2022年度	533件	460件
2021年度	517件	409件
前年比	103.09%	112.46%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2022年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-4. 損害保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



事業年度	新規契約 保険種目							
	自動車保険/法人	自動車保険/個人	火災保険/法人	火災保険/個人	傷害保険/法人	傷害保険/個人	賠償責任保険/法人	賠償責任保険/個人
2022年度	2件	6件	29件	8件	25件	6件	17件	2件
2021年度	3件	7件	22件	14件	19件	8件	17件	2件
前年比	66.66%	85.71%	131.81%	57.14%	131.57%	75.00%	100.00%	100.00%

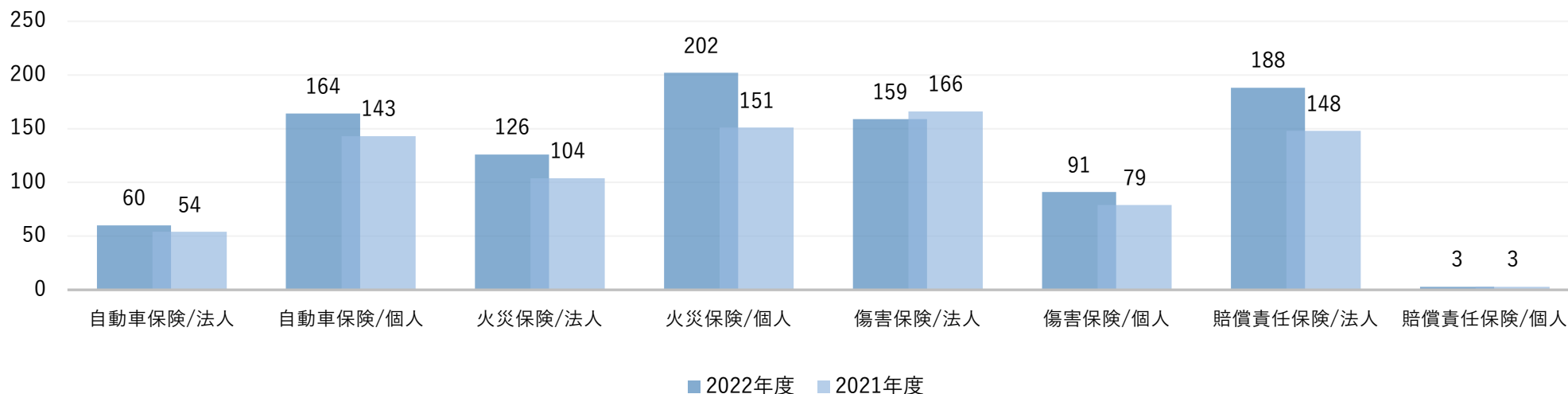
■ 法人契約区分に個人事業主を含む ■ 保険始期日ベースで算定  
 ■ 2022年度期間による成果指標・KPI数値



[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-5. 損害保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



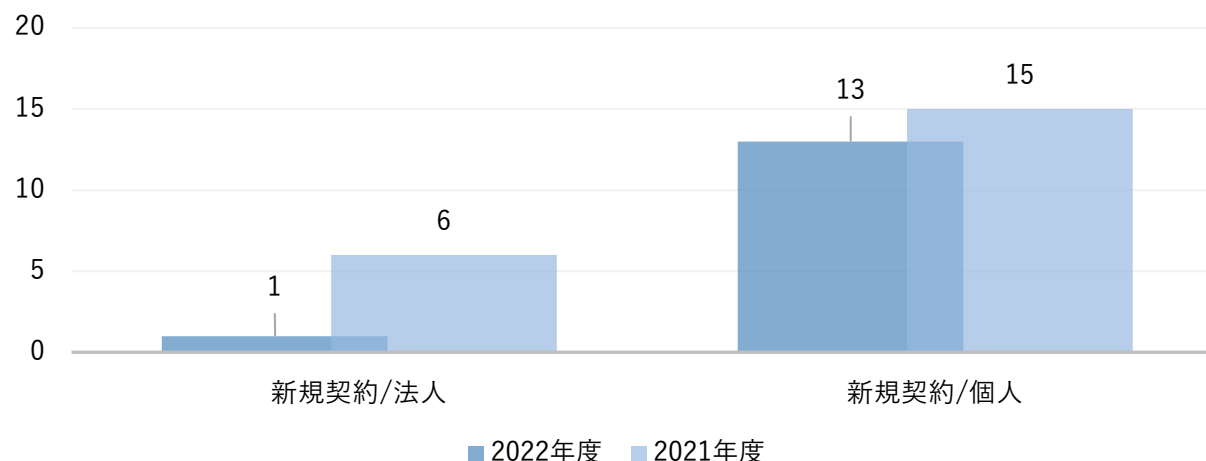
事業年度	保有契約 保険種目							
	自動車保険/法人	自動車保険/個人	火災保険/法人	火災保険/個人	傷害保険/法人	傷害保険/個人	賠償責任保険/法人	賠償責任保険/個人
2022年度	60件	164件	126件	202件	159件	91件	188件	3件
2021年度	54件	143件	104件	151件	166件	79件	148件	3件
前年比	111.11%	114.68%	121.15%	133.77%	95.78%	115.18%	127.02%	100.00%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約を含む
- 2022年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-6. 生命保険 新規契約状況

成果指標・KPI

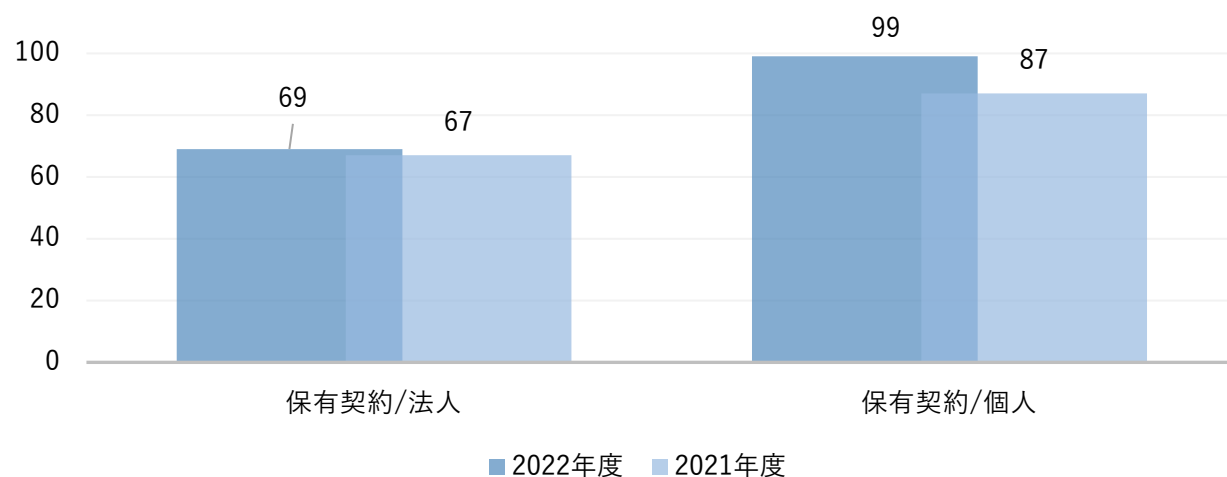


事業年度	法人	個人
2022年度	1件	13件
2021年度	6件	15件
前年比	16.66%	86.66%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 責任開始日ベースで算定
- 2022年度期間による成果指標・KPI数値

2-7. 生命保険 保有契約状況

成果指標・KPI



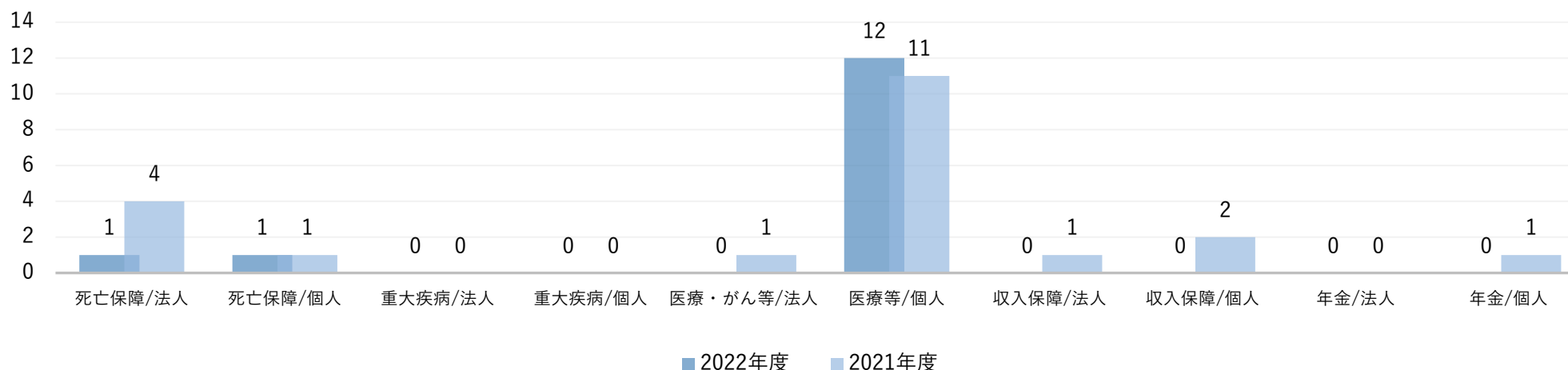
事業年度	法人	個人
2022年度	69件	99件
2021年度	67件	87件
前年比	102.98%	113.79%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2022年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-8. 生命保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



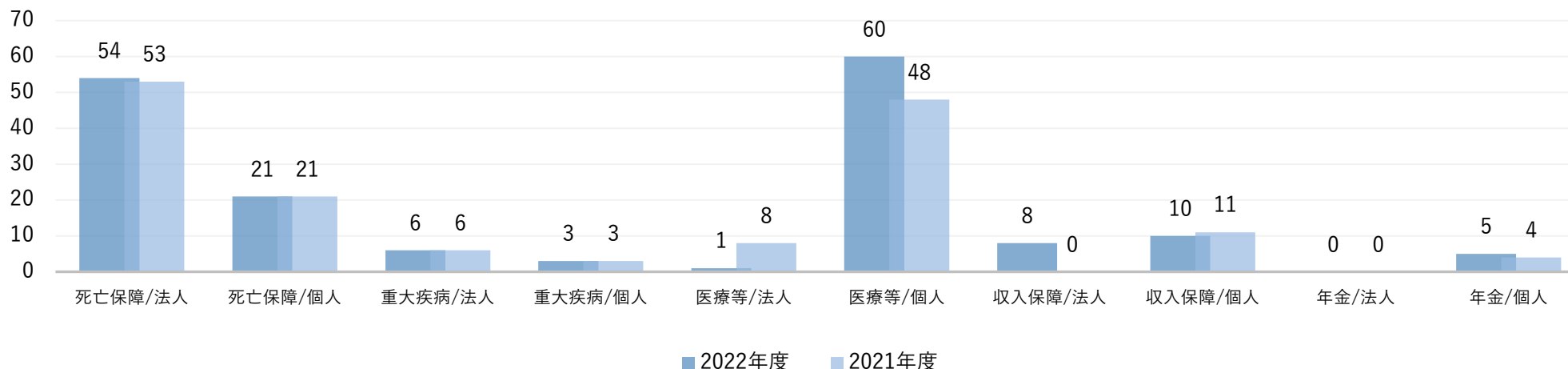
事業年度	新規契約 保険種目									
	死亡保障/法人	死亡保障/個人	重大疾病/法人	重大疾病/個人	医療・がん等/法人	医療・がん等/個人	収入保障/法人	収入保障/個人	年金/法人	年金/個人
2022年度	1件	1件	0件	0件	0件	12件	0件	0件	0件	0件
2021年度	4件	1件	0件	0件	1件	11件	1件	2件	0件	1件
前年比	25.00%	100.00%	-	-	-	109.09%	-	-	-	-

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 責任開始日ベースで算定
- 前年(2021年度)まで「三大疾病」の中に「七大疾病」を含めていたが、2022年度より「重大疾病」に種目変更
- 「医療・がん等」に「介護保険」を含む
- 2022年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-9. 生命保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	新規契約 保険種目									
	死亡保障/法人	死亡保障/個人	重大疾病/法人	重大疾病/個人	医療・がん等/法人	医療・がん等/個人	収入保障/法人	収入保障/個人	年金/法人	年金/個人
2022年度	54件	21件	6件	3件	1件	60件	8件	10件	0件	5件
2021年度	53件	21件	6件	3件	8件	48件	0件	11件	0件	4件
前年比	101.88%	100.00%	100.00%	100.00%	12.50%	125.00%	-	90.90%	-	125.00%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約を含む
- 前年(2021年度)まで「三大疾病」の中に「七大疾病」を含めていたが、2022年度より「重大疾病」に種目変更
- 「医療・がん等」に「介護保険」を含む
- 2022年度末時点による成果指標・KPI数値

## [取組状況3] 利益相反の適切な管理

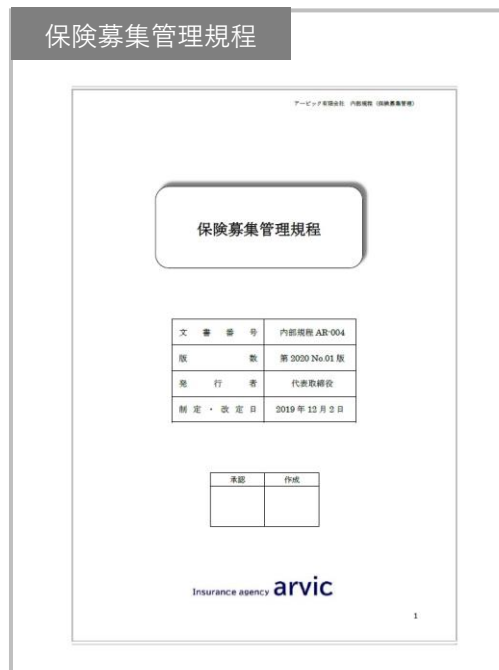
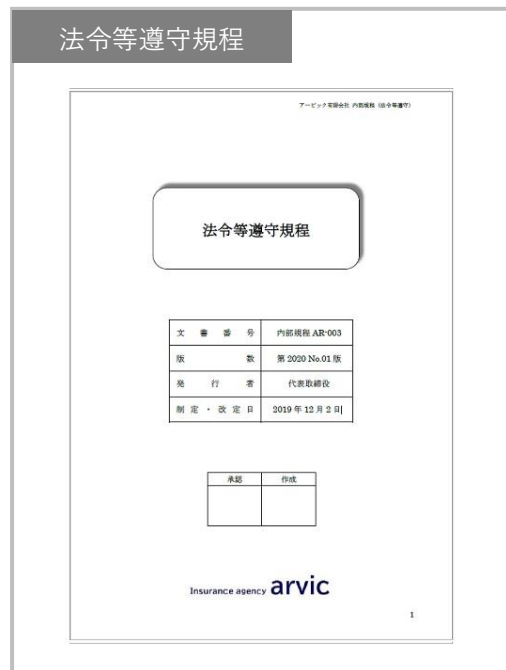
当社ではお客さまの利益が不当に害することがないように「各種内部規程」「業務・コンプライアンスマニュアル」を策定して社内周知を徹底しているとともに、保険商品販売手数料の多寡などで提案することがない体制整備に取り組んでいます。

### ▶▶ 【2022年度の主な取組み】

- (1) 管理責任者による「意向把握シート(対応履歴を含む)/保険分野・種目別」の記録の点検を定期的を実施  
(意向把握や比較推奨販売の適切性確認、及びお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引有無の確認など)
- (2) 外部専門家等による意向把握シートのサンプリング調査及び内部管理・検証体制の実効性確認を年1回実施

これらの取組みは、「[取組状況2] お客さまの最善の利益の追求」、「[取組状況6] お客さま主義(本位)のガバナンス態勢と人材教育」などと同様です

なお、常時対象取引の有無の確認をしていますが、2022年度においても対象取引は認められていません



## 【取組状況4】 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

当社では「お客さまには理解よりも納得を」の観点から、保険商品・サービスの内容・特性等について、分かりやすい資料を用いて丁寧な説明とお客さまが必要な情報の提供に努めています。特に70歳以上のお客さまには、認知能力、意思能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、より丁寧に説明してご加入意思などを確認しています。またトラブル未然防止策としてご本人、ご家族の同意の下、契約者をご家族(被保険者を当該高齢のお客さま)に変更するなどの対応にも努めています。

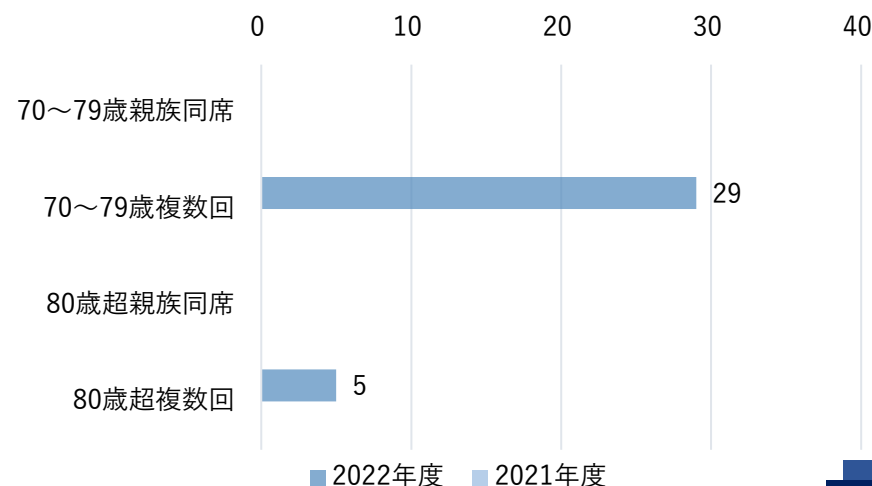
### ▶▶ 【2022年度の主な取組み】

- (1) 原則、お客さまとの対面によるご説明を徹底、実施
- (2) お客さまの意向、保険商品の合致性、振り返りなど、「保険募集に関するチェックシート」を使用した最終確認と御署名の取付、並びに管理責任者による「保険募集に関するチェックシート」の記録の定期的点検を実施
- (3) 70歳以上のお客さまには、ご親族の同席・同意のお願い、複数回の面談、複数の募集人による面談を実施、特に80歳超のお客さまには、よりきめ細やかなプレミアム対応を実施

### 4-1. 特に配慮が必要と思われるお客さま(高齢者)に対する配慮対応状況

成果指標・KPI

事業年度		対応区分		
		親族同席	複数回等	合計
2022年度	70～79歳	0件	29件	29件
	80歳超	0件	5件	5件
2021年度	70歳超	0件	14件	14件
		-	-	-
前年比	70～79歳	※	※	※
	80歳超	※	※	※



■ 2022年度より年齢区分のKPI数値としたため前年対比なし

■ 2022年度期間による成果指標・KPI数値

## [取組状況5] お客様一人ひとりにふさわしいサービスの提供

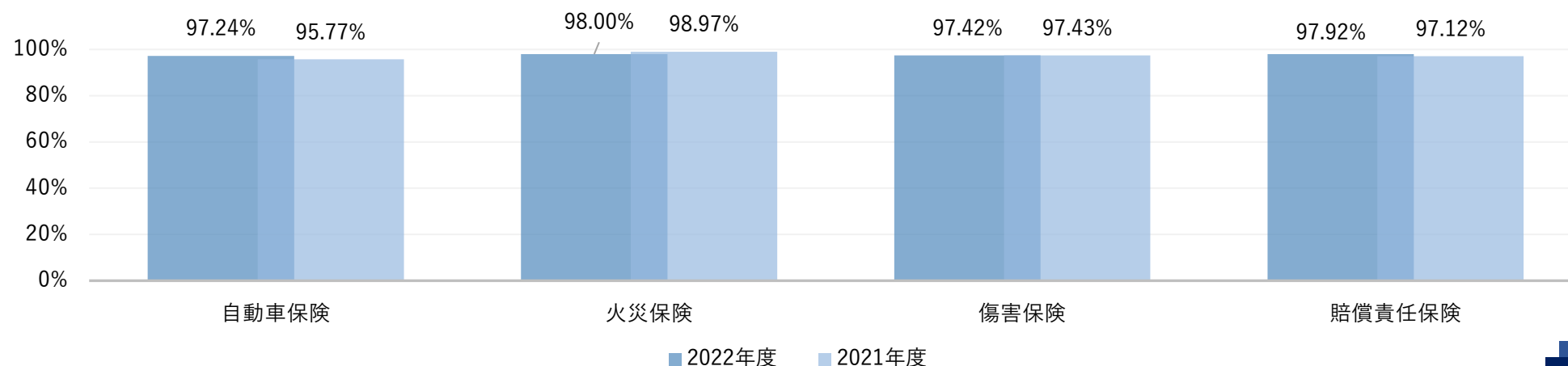
当社ではお客様の生涯にわたる安心をお届けするために、お客様に一人ひとりにふさわしいサービスの提供にこだわっています。これらの結果として損害保険の更改契約率、及び生命保険の継続率の高い数値は、お客様のご契約内容のご理解、並びにご加入をいただいた後の適切なアフターフォローとお客様に喜ばれるサービスなどにご満足と信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

### ▶▶ 【2022年度の主な取組み】

- (1) 独自の「お客様シート」により保険加入状況をとりとまとめ、新たなリスクに備える契約見直しや複数種目を組み合わせた「トータルリスクシミュレーションサービス」を実施(※詳細は「法人顧客の複数契約状況」で公表しています)
- (2) 保険事故・保険金請求等の一元管理(※詳細は「損害保険事故・保険金請求等対応サービス状況」で公表しています)
- (3) 火災保険の長期契約者に対して、住宅修理に関する悪質なサポート業者の注意喚起資料を送付(個人顧客85名)
- (4) 毎月1回の全体会議において、代表取締役が中心となりアフターフォロー及び保全進捗状況を確認

### 5-1-(1). 損害保険 更改契約状況 [保険種目別]

成果指標・KPI



[取組状況5] お客さま一人ひとりにふさわしいサービスの提供

5-1-(2). 損害保険 更改契約状況 [保険種目別]

成果指標・KPI

保険種目	2022年度	更改率算定基礎	2021年度	前年比
自動車保険	97.24%	満期数:217件/更改手續数:211件	95.77%	101.53%
火災保険	98.00%	満期数:150件/更改手續数:147件	98.97%	99.01%
傷害保険	97.42%	満期数:233件/更改手續数:227件	97.43%	99.98%
賠償責任保険	97.92%	満期数:192件/更改手續数:188件	97.12%	100.82%
平均更改率	97.60%	満期数:792件/更改手續数:773件	97.05%	100.56%

- 法人契約・個人契約合算による数値
- 更改手續数とは満期数に対して更改手續きを行った数をいう
- 2022年度期間による成果指標・KPI数値
- 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう
- 平均更改率は合計の満期数に対する更改手續数で算定

5-2. 生命保険 継続契約状況 [保険会社別]

成果指標・KPI

保険会社	2022年度	2021年度	前年比
大同生命保険株式会社	MOF37か月継続率 100.00%	MOF37か月継続率 100.00%	100.00%
	MOF25か月継続率 100.00%	MOF25か月継続率 100.00%	100.00%
三井住友海上あいおい生命保険株式会社	IQA60か月継続率 84.00%	IQA60か月継続率 86.30%	97.33%
	IQA24か月継続率 100.00%	IQA24か月継続率 98.60%	101.41%
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	IQA60か月継続率 100.00%	IQA60か月継続率 100.00%	100.00%
	IQA24か月継続率 100.00%	IQA24か月継続率 100.00%	100.00%

- 継続率の基準は各社で定めるところ
- 法人契約・個人契約合算による数値
- 「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
- 「IQA継続率」は算定期間内に成立した契約について前月末までに継続した契約の率
- 2022年度末時点による成果指標・KPI数値



## [取組状況5] お客さま一人ひとりにふさわしいサービスの提供

当社では特に企業のお客さま(法人)には経済環境や社会環境の変化に伴い、事業継続のためのリスクアセスメントの観点から、複数の保険商品を組み合わせたトータルリスコンサルティングを、個人のお客さまにはライフプランの実現を第一に考え、複数の保険商品・サービスを組み合わせる提案に努めています。これらの結果として複数種目の契約数の増加は、当社の専門性高いコンサルティングにご満足と信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

### ▶▶ 【2022年度の主な取組み】

- (1) リスクマッピングを用いたコンサルティングの実践
- (2) 中小企業庁「事業継続力強化計画」認定企業として、強み、ノウハウを活かすリスクアセスメントの実践
- (3) 定期的社内研修、勉強会を通して、コンサルティング能力の共有と評価を実施

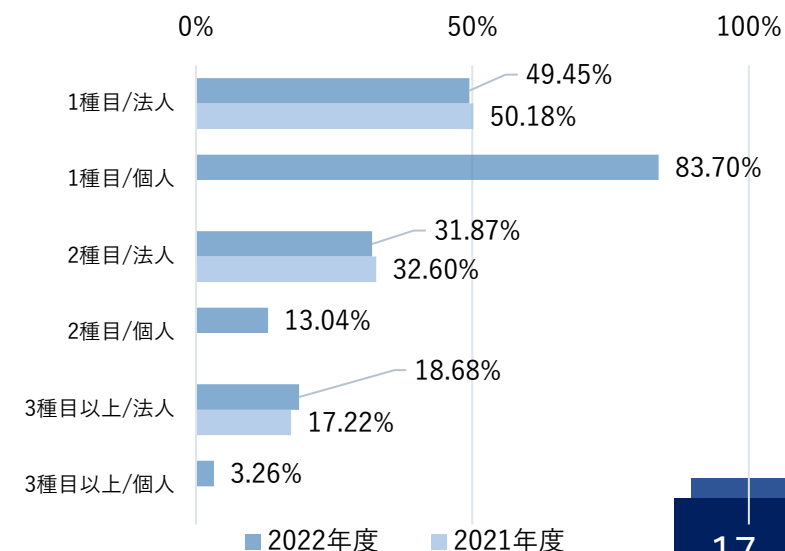
これらの取組みは、「[取組状況6]お客さま主義(本位)のガバナンス態勢と人材教育」などと同様です

## 5-3. 複数種目契約状況

### 成果指標・KPI

複数種目 契約種別	2022年度		2021年度	前年比
	法人	個人	法人	
1種目	135件(49.45%)	308件(83.70%)	137件(50.18%)	※
2種目	87件(31.87%)	48件(13.04%)	89件(32.60%)	※
3種目以上	51件(18.68%)	12件(3.26%)	47件(17.22%)	※
合計	273件(100.00%)	368件(100.00%)	273件(100.00%)	※

■ 契約期間1か月未満の工事保険等は含まない ■ 2022年度期間による成果指標・KPI数値  
 ■ 2022年度より法人・個人契約区分によるKPIを設定したため前年対比なし  
 (2021年度までは法人契約のみのKPI設定)



## 【取組状況5】 お客さま一人ひとりにふさわしいサービスの提供

当社ではお客さまからご連絡をいただく事故の内容、発生状況を正確に聴衆するとともに保険会社と迅速な連携を図り、事故解決及び適切な保険金が支払われるまで、お客さまの不安やストレスを軽減するアドバイスに尽力しています。

これらの結果として保険金事故・付帯サービスの対応数の増加は、よりお客さまへ寄り添う機会であり、日頃から信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

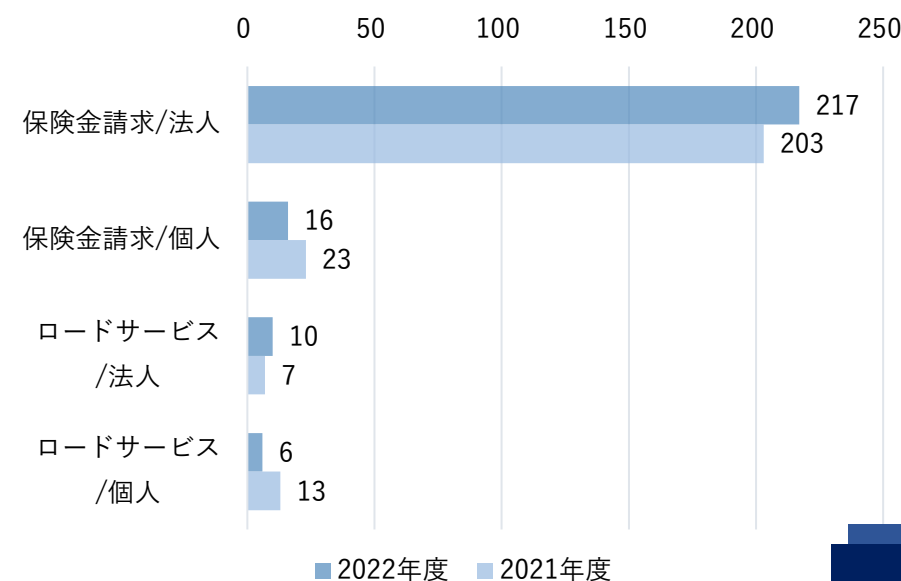
### ▶▶ 【2022年度の主な取組み】

- (1) お客さまに対して、当該保険金支払が「基本補償」から支払いが行われたものであるのか、又は「特約補償」から支払われたものであるのかについて契約内容を示しながら、お客さまに具体的な説明をする取組み
- (2) 事故対応・事故内容・保険金請求等のすべてを履歴として記録、管理し、全体会議で対応進捗を確認・共有

## 5-4. 損害保険事故・保険金請求対応サービス状況

成果指標・KPI

事業年度		対応サービス区分		
		保険金請求	ロードサービス	合計
2022年度	法人	217件	10件	227件
	個人	16件	6件	22件
2021年度	法人	203件	7件	210件
	個人	23件	13件	36件
前年比	法人	106.89%	142.85%	108.09%
	個人	69.56%	46.15%	61.11%



- 事故発生日・ロードサービス利用日ベースで算定
- 2022年度期間による成果指標・KPI数値

## 【取組状況6】 お客さま主義(本位)のガバナンス態勢と人材教育

当社では金融事業者として職業倫理の定着を図るため、企業としてのガバナンス態勢の強化に取り組んでいます。また、お客さま主義(本位)の業務運営の本質に言及し、お客さま主義(本位)の真の価値の提供にこだわり続けるため、毎月1回以上の従業員教育を継続しています。これらの結果として社内外の研修実施の増加は、お客さまに安心を提供し信頼関係をより構築できる「人財」育成の機会を示す指標のひとつと考えています。

### ▶▶ 【2022年度の主な取組み】

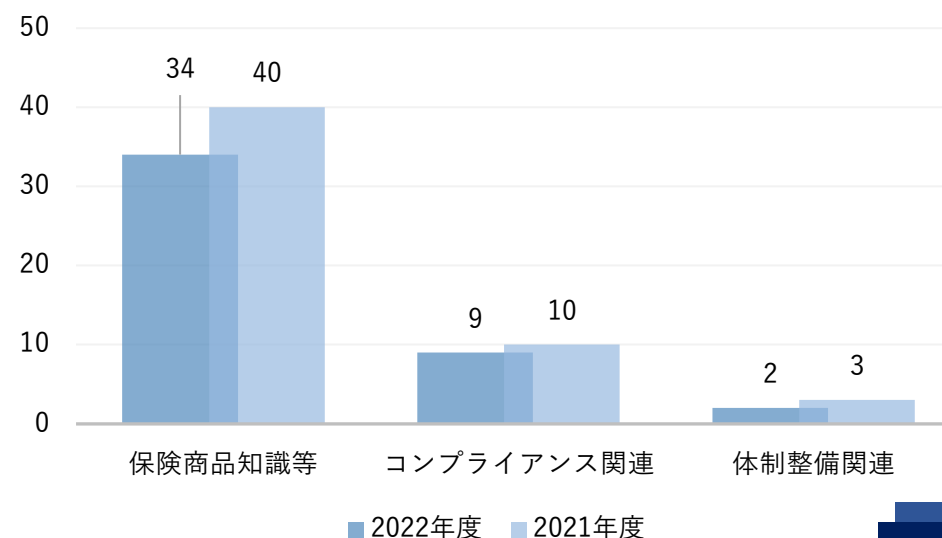
- (1) 全体会議を毎月開催、業務運営における課題の抽出及び解決策の共有
- (2) 年間研修カリキュラム(プログラム)の作成(外部専門家等の監修)及びこれらカリキュラムの実施
- (3) 従業員のコンプライアンス及び保険商品知識の理解度を確認するミニテストを実施

## 6-1. 人材育成・従業員教育研修状況

成果指標・KPI

カリキュラム	2022年度	2021年度	前年比
保険商品知識等 [当社講師・保険会社講師]	34回	40回	85.00%
コンプライアンス関連 [当社講師・保険会社講師]	9回	10回	90.00%
体制整備・業務品質関連 [外部監査機関講師]	2回	3回	66.66%
合計	45回	53回	84.90%

■2022年度期間による成果指標・KPI数値



## [取組状況6] お客さま主義(本位)のガバナンス態勢と人材教育

当社ではコンプライアンス推進体制の維持、内部管理・監督態勢の実効性、及び「お客さま主義(本位)」の業務運営の定着状況を検証するため、管理責任者による内部管理点検と外部専門家等による外部監査を実施しています。

これらの結果として内部点検、外部監査の実施頻度の増加は、組織としてお客さま主義(本位)の業務運営の啓発と定着に向けた改善の機会を示す指標のひとつと考えています。

### ▶▶ 【2022年度の主な取組み】

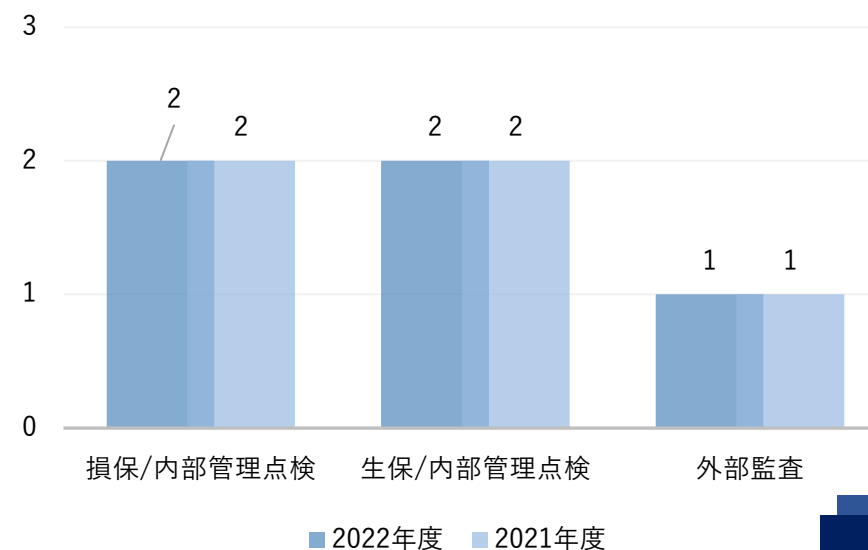
- (1) 管理責任者による内部管理点検を半期毎に実施
- (2) 外部専門家等による外部監査を年1回実施(※2022年10月の外部監査では前年を上回る高い評価でした)
- (3) 外部専門家等による外部監査結果(評価・指摘事項等)を全体会議で共有し、取組改善事項を次年の重要課題に位置付け

## 6-2. 内部管理点検・外部監査状況

成果指標・KPI

内部点検区分	2022年度	2021年度	前年比
損害保険分野の内部管理点検	2回	2回	100.00%
生命保険分野の内部管理点検	2回	2回	100.00%
外部専門家等の外部監査	1回	1回	100.00%
合計	5回	5回	100.00%

- 内部点検には、保険会社の指示による点検を含む
- 被監査部門：経営部門2名・営業部門5名(経営陣含む)・クラーク部門1名
- 2022年度期間による成果指標・KPI数値



## [取組状況7] お客様主義(本位)を実現する職場環境づくり

当社では企業価値の向上に資する取組み(認定制度の取得、プロジェクトに参画、登録など)を推進しています。これらの取組みによって従業員の職業意欲や士気を高める環境となり、結果として業務改善や当社の経営安定に反映するものと考えています。

### ▶▶【2022年度の主な取組み】

- (1) 中小企業庁「事業継続力強化計画」の申請・認定
- (2) 経済産業省「健康経営優良法人」申請・認定
- (3) 徳島県「はぐくみ支援企業」申請・認定
- (4) 一般社団法人メディポリス医学研究所 ディポリス国際陽子線治療センター「がん撲滅応援団」参画
- (5) 社内DX推進「顧客管理システム(保険VOSシステム)の導入・運用」

### 7-1-(1). 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

成果指標・KPI

#### ●中小企業庁

##### 【事業継続力強化計画】

近年多発している大規模な自然災害に対する事前対策の取組みとして中小企業庁が推進している事業継続力強化計画の認定を受けました。



[中小企業庁：事業継続力強化計画 \(meti.go.jp\)](http://meti.go.jp)

#### ●経済産業省

##### 【健康経営優良法人認定制度】

地域の健康課題に即した取組や日本健康会議が進める健康増進の取組をもとに、特に優良な健康経営を実践している企業として認定を受けました。



[健康経営優良法人認定制度 \(METI/経済産業省\)](#)

[取組状況7]

お客さま主義(本位)を実現する職場環境づくり

7-1-(2). 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

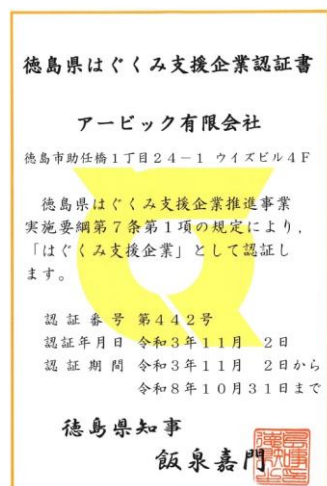
成果指標・KPI

●徳島県

【はぐくみ支援企業認定】

次世代育成支援の一環として、子どもを産み育てながら働き続けることができる「子育てに優しい職場環境づくり」に積極的に取り組んでいる企業として認定を受けました。

[徳島県はぐくみ支援企業認証制度について | 徳島県ホームページ \(tokushima.lg.jp\)](http://tokushima.lg.jp)



●一般社団法人メディポリス医学研究所  
メディポリス国際陽子線治療センター

【がん撲滅応援団】

メディポリス国際陽子線治療センターの理念に賛同し、「メディポリスのがん撲滅活動(予防/早期発見/治療)および患者QOL向上を目指した活動に積極的に応援する企業として参画しています。

< 当社の「がん撲滅への想い」 >  
・がんで亡くなる人0の時代へ

[がん撲滅応援団 \(medipolis-ptrc.org\)](http://medipolis-ptrc.org)



[取組状況7]

お客さま主義(本位)を実現する職場環境づくり

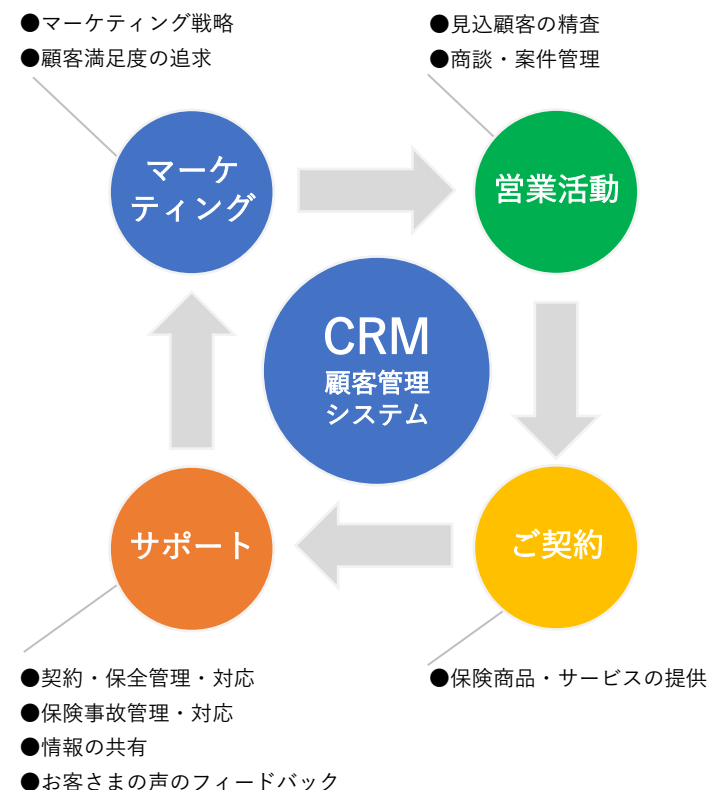
7-2. 社内DX推進による顧客体験・満足度向上の取組み

成果指標・KPI

●顧客管理(CRM)のDX推進

【顧客管理システム(保険VOSシステム)の導入・運用】

DX化を推進することによって、顧客情報を活用して業務プロセスの自動化や効率化が進められ、顧客とのコミュニケーションの強化(関係性の強化)も可能となり、顧客満足度の向上によって自社の優位性が高まることを目的としています。



▶▶ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧

当社は金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は一部実施、原則4、原則5(注2)、原則6(注2)、原則6(注3)は、当社の「お客さま主義(本位)の業務運営方針」の対象外であることを公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則		一部実施・非該当	一部実施・非該当理由
原則3	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 (※1) ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 (※2)	一部実施	(※1) 当社における組織形態上、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨することがないため対象としておりません。  (※2) 当社における組織形態上、同一主体又はグループ内の運用部門が、資産の運用先に営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶことがないため対象としておりません。
原則4	<b>【手数料等の明確化】</b> 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	非該当	当社の取引の形態上、又は投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本原則は対象としておりません。
原則5	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである(注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
原則6	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
	(注3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。



▶▶ お客さま主義(本位)の業務運営方針に基づく取組状況報告・対応関係表についてのお問い合わせ先

保険代理店 アービック株式会社  
経営管理部門 取締役 板東冬希子  
所在地 徳島県徳島市助任橋1丁目24-1 ウィズビル4階  
電話番号 088-657-2150  
営業時間 平日9時00分～18時00分（年末年始・夏季休暇を除く）

※当社ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」からでも承ります  
<https://www.arvic.net/contact>

arvic  
Insurance agency