

# 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく 取り組み結果について

---

2025年度 実績報告  
2026年2月



～私たちにしかつくれない“世界品質の安心”を～  
株式会社 ウイック保険サービス

## 目次

はじめに	…2
お客様アンケート 2025年度 結果	…3～5
お客様の声	…6
始期前証券発行率・早期継続率・継続率	…7～8
方針1. 適切な保険募集についての取り組み結果	…9
方針2. お客様にふさわしい商品、サービスの提供についての取り組み結果	…10～12
方針3. 利益相反管理についての取り組み結果	…13
方針4. お客様の声を経営に活かす取り組み結果	…13～14
方針5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み結果	…15～16
方針6. 全従業員が意欲をもって、喜んで働く職場作りの取り組み結果	…17
その他の取り組み	…18～19

# はじめに

本資料では、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づくKPI<sup>\*1</sup>（成果指標）の2025年度（2024年12月から2025年11月末まで）の取り組み結果についてまとめました。

## お客様本位の業務運営に係る方針

### 【方針1】

適切な保険募集についての取り組み

### 【方針2】

お客様にふさわしい商品、サービスの提供についての取り組み

### 【方針3】

利益相反管理についての取り組み

### 【方針4】

お客様の声を経営に活かす取り組み

### 【方針5】

お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

### 【方針6】

全従業員が意欲をもって、喜んで働く職場作りの取り組み

## 2025年度の取り組み結果

### KPI

- ①お客様アンケート:回答率10%以上
- ②お客様の声:合計84件以上(年間)
- ③損害保険
  - ・始期前証券発行率:98%以上
  - ・早期継続率:85%以上(14日前)
- ④生命保険
  - ・継続率:90%以上(契約後37か月)

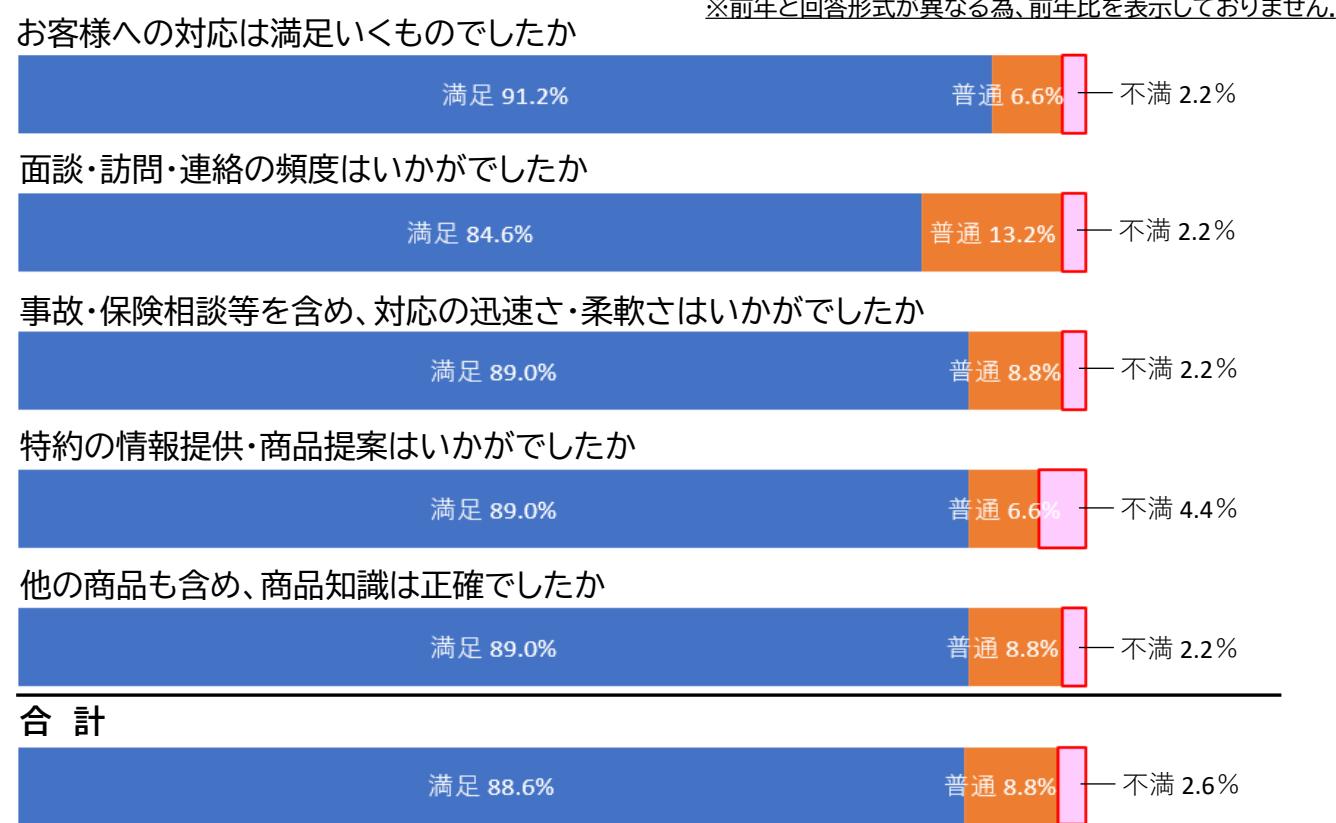
### 取り組み結果

左記の方針1～6に  
それぞれ合致する主な取り組み

\*1 KPI (Key Performance Indicator) は、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組みの進捗状況について定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するための成果指標です。

## お客様アンケート 2025年度 結果① KPI:回答率10%以上

新規契約または更改契約をいただいたお客様へ、アンケート回答用QRコードを記載したハガキを発送しました。1,605件の発送に対し、91件の回答をいただき、回答率は5.7%でした(KPI比:-4.3%)。ハガキ形式の刷新に伴い一時的に回答率が変動いたしましたが、今回の結果を検証し、回答率10%に向けてさらなる改善に努めてまいります。回答結果は以下の通りです。

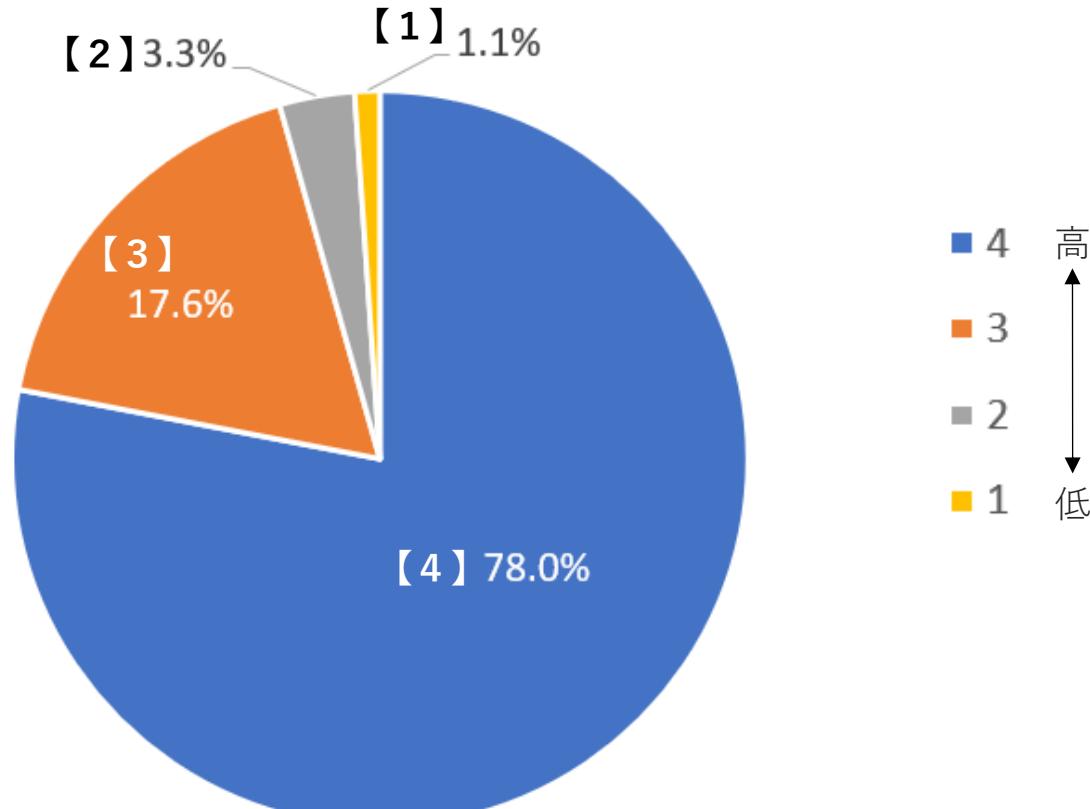


※1 「不満」の回答をいただいたお客様には、訪問または電話にて詳しい内容をお聞きし、解消の為の対応を行いました。  
 ※2 アンケート結果については会議および回覧にて社内共有し、お客様満足度向上への取り組みに活かしてまいります。

## お客様アンケート 2025年度 結果②

営業担当者  
の対応に  
ついて②

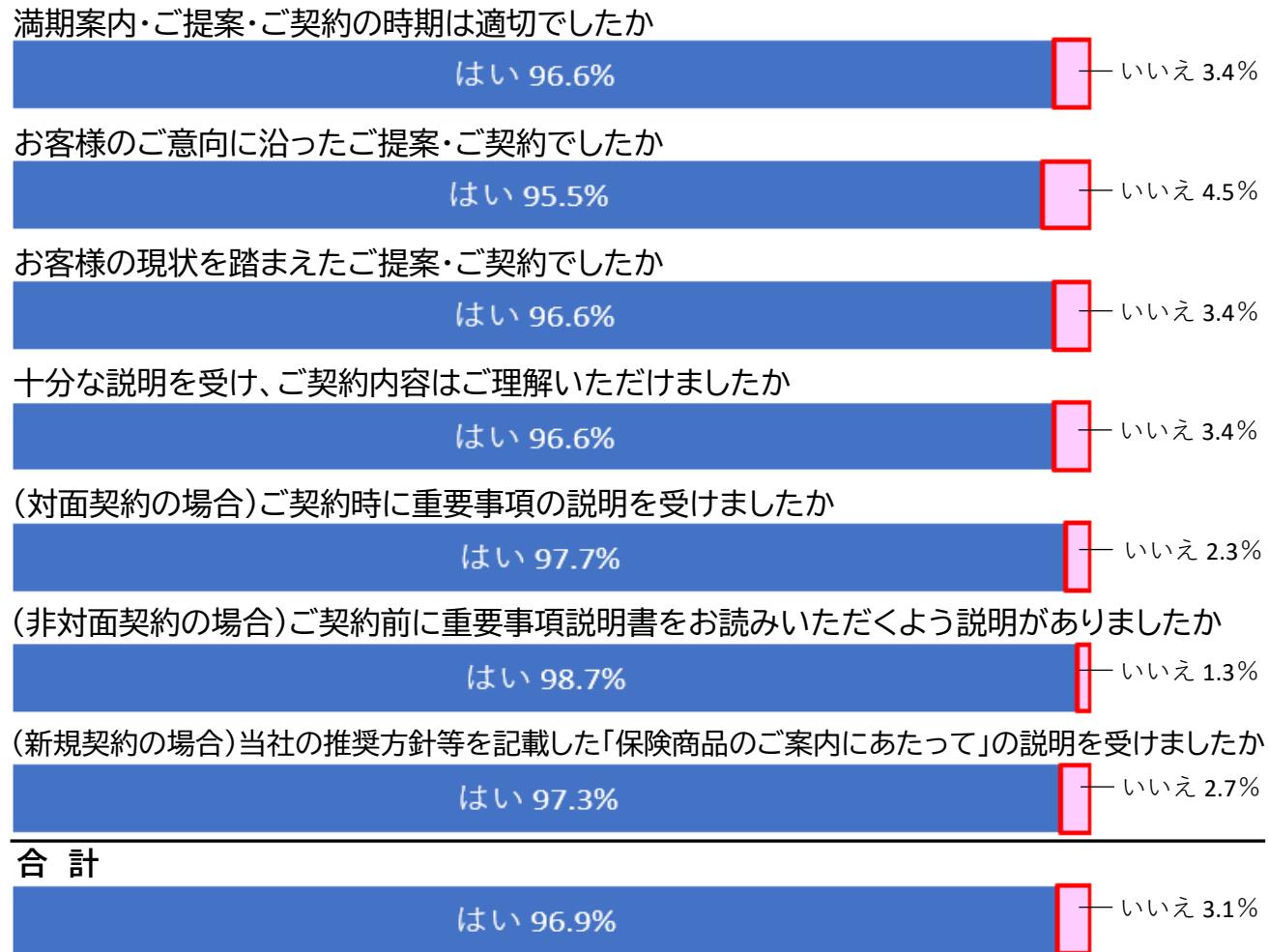
総合評価はいかがでしたでしょうか。



※1 「1～2」の回答をいただいたお客様には、訪問または電話にて詳しい内容をお聞きし、解消の為の対応を行いました。  
※2 アンケート結果については会議および回覧にて社内共有し、お客様満足度向上への取り組みに活かしてまいります。

## お客様アンケート 2025年度 結果③

### ご契約時 の手続き について



※1 「いいえ」の回答をいただいたお客様には、訪問または電話にて詳しい内容をお聞きし、解消の為の対応を行いました。  
 ※2 アンケート結果については会議および回覧にて社内共有し、お客様満足度向上への取り組みに活かしてまいります。

## お客様の声

KPI:合計84件以上(年間)

### 定義

当社ではお客様の声を、「苦情」「意見・要望」「その他の声」に分け、以下のように定義しています。

- ①「苦情」………当社の事業活動に対するお客様からの不満足の表明であり、お客様への対応(説明・回答)が必要となるもの
- ②「意見・要望」……当社の事業活動に対して改善を求めるものであり、お客様への対応(説明・回答)までは必要ないもの
- ③「その他の声」…上記以外のお客様の声(お礼や感謝、お褒めの言葉など)

### 受付状況

お客様の声 受付状況(2024年12月～2025年11月末)

お客様の声	件数	構成比
苦情	19 (+13)	21.8% (+14.7%)
意見・要望	24 (-12)	27.6% (-15.3%)
その他の声(おほめ等)	44 (+2)	50.6% (+0.6%)
合計	87 (+3)	100%

※（ ）内は前回結果からの増減

収集した『お客様の声』は原因分析し、対応策、改善策を取締役会にて検討していきます。そして、会社全体で朝礼、営業会議を通じて必要な対応策、改善策を発表し、再発防止の徹底に努め、その後の対応策、改善策の進捗確認を行い、問題点を解消していきます。**合計件数は、KPI比+3件でした。**

## 始期前証券発行率 KPI:98%以上 • 早期継続率 KPI:85%以上(14日前)

### 損害保険

当社では、損害保険における**始期前証券発行率**および**早期継続率**を保険募集上の重要な指標として位置づけております。始期前証券発行率および早期継続率の上昇は、お客様からのご意向の把握や、当社からの情報提供に十分な日数を確保していることを示す指標であり、保険始期日までに保険証券がお客様のお手元に届くことは、お客様満足度に繋がるものと考えております。

#### 始期前証券発行率

**97.5%** (-0.4%)

※始期前証券発行率は、1社を除く各保険会社の数値の平均値を算出しております。

※基準日は2025年11月末としております。

※（ ）内は前年比

#### 早期継続率

##### 満期30日前

**51.6%** (+4.6%)

##### 満期29日～14日前

**36.3%** (-3.6%)

##### 満期13日以下

**12.2%** (-0.9%)

#### 満期14日前

**87.9%** (+1.0%)

始期前証券発行率はKPI比-0.5%、早期継続率(満期14日前)はKPI比+2.9%でした。

## 継続率

KPI:90%以上(契約後37か月)

### 生命保険

当社では、生命保険における契約後の継続率を保険募集上の重要な指標として位置づけております。

早期消滅契約の減少や継続率の上昇は、お客様からのご意向の把握や、当社からの情報提供が十分であったことを示す指標であり、お客様がご契約内容に満足されている証となるものと考えております。

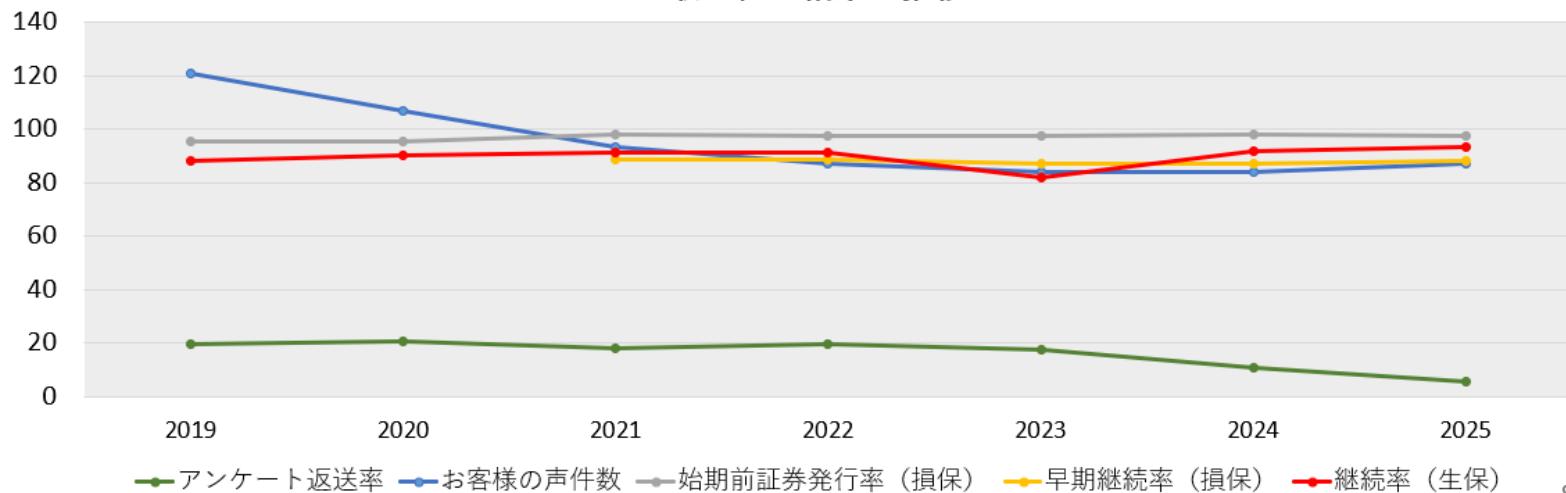
※（ ）内は前年比

契約後13か月	契約後25か月	契約後37か月
100% (+8.8%)	93.5% (-2.5%)	93.4% (+1.5%)

※2022年11月末を基準日として、各保険会社の数値の平均値を算出しております。

継続率(37か月)は、KPI比+3.4%でした。

取り組み結果の推移



## 方針1. 適切な保険募集についての取り組み結果

### 内部点検

当社では、営業部門から独立した**業務管理責任者**を配置し、適切な保険募集管理が行われる体制を整備しています。業務管理責任者は、定期的及び隨時、保険募集の業務全般について点検を実施し、改善の必要な事項がある場合、保険会社や関連する主管部署と連携し、その原因分析を行い、改善策を策定・実施することで、業務品質の改善、向上につなげています。

2025年度に行いました**内部点検**(6月と12月に実施)では、法令や規程等に抵触するような事案はありませんでしたが、業務効率化や今後の問題発生の可能性を排除する観点から、各種業務について適宜改善策を実施しました。

当社では、保険代理店の外部監査や教育研修を専門に行う外部監査機関と契約を締結し、**外部監査**や**教育研修**により業務の適切性を客観的に評価するとともに、業務品質の改善、向上につなげています。

#### 【直近3年間の状況】

### 外部監査

- 2022年10月12日 … WEBによる外部監査実施  
(一般社団法人日本保険募集チャネル監査機構)
- 2022年10月27日 … 外部監査結果報告
- 2023年10月 5日 … 臨店による外部監査実施  
(一般社団法人日本保険募集チャネル監査機構)
- 2023年10月27日 … 外部監査結果報告
- 2024年10月11日 … 臨店による外部監査実施  
(セブンスターズコンサルティング株式会社)
- 2024年11月1日 … 外部監査結果報告
- 2025年10月2日 … 臨店による外部監査実施  
(セブンスターズコンサルティング株式会社)
- 2025年10月14日 … 外部監査結果報告

## 方針2. お客様にふさわしい商品、サービスの提供についての取り組み結果①

## 会社案内の 新規作成

お客様が安心して当社と契約していただけるよう、当社の経営理念や行動指針、現状をまとめた会社案内を新たに作成し、お客様に説明する取り組みを行っています。

## 『AS-BOX』 の導入

お客様が複数社の保険商品を比較し易くするために、保険商品の一括検索比較・提案ができるツール『AS-BOX(株式会社アイリックコーポレーション社開発)』を導入しています。



商品検索・比較・申込審査システム  
**AS BOX**

ユーザーIDとパスワードを入力して、  
「ログインボタン」を押してください。

ログイン





## 方針2. お客様にふさわしい商品、サービスの提供についての取り組み結果②

### 顧問弁護士 契約

日々いただくお客様からのご相談の中には、法律の専門知識を必要とするケースも少なくありません。当社では、お客様により高い品質の保険サービスを提供できるよう、2024年7月1日から弁護士法人グリーンリーフ法律事務所(さいたま市大宮区)と顧問弁護士契約を締結しております。

【弁護士法人グリーンリーフ法律事務所】

代表弁護士 森田 茂夫

埼玉県さいたま市大宮区桜木町一丁目11番地20  
大宮JPビルディング14F

<https://www.saitama-bengoshi.com/>

### 推奨方針 の変更

当社は、よりお客様にふさわしい商品を提供する為、2025年9月2日付で第1分野商品(生命保険)および第3分野商品(医療保険・がん保険等)の推奨方針を変更しました。変更の概要は、以下の通りです。

#### (変更点)

- AS-BOX(保険商品の比較提案ソフト)にお客様の意向を入力して絞り込まれた保険会社商品のうち、保険料の割安な順に3社をお客様にご案内する内容に変更

この度の変更により、保険種類毎に現時点によりお客様にふさわしい商品を推奨いたします。

(推奨保険会社は半期に一度、経営方針として見直しを行っています。)

## 方針2. お客様にふさわしい商品、サービスの提供についての取り組み結果③

### アフターフォロー

お客様へのアフターフォローの一環として、第一分野商品または第三分野商品のみをご契約中のお客様へ「**ご契約内容確認のお知らせ**」を送付しました。  
(2025年6月)

#### 発送件数

420件

なお、第一分野商品または第三分野商品に加え、第二分野商品をご契約中のお客様については、第二分野商品の継続手続き時に、第一分野商品または第三分野商品のアフターフォローを兼ねてご案内しております。

ご契約者様各位	2025年6月吉日
株式会社 ウイック保険サービス	
<b>ご契約内容確認のお知らせ(生命保険・医療保険)</b>	
<定期的にご契約内容のご確認をお願いしております>	
<p>平素は格別の御引き立てを賜り厚く御申上げます。</p> <p>さて当社では、保険期間が長期にわたり保険料に加入のお客様へ、万一のときに備えて保険金を請求いただけるためにも、定期的にご契約内容確認のお知らせをお送りしております。既にお手元に届いている保険証券に記載の契約内容・補償内容をご確認いただき、変更点や不明な点などございましたら、当社までご連絡ください。</p> <p><b>[ご契約者様にて確認いただきたいこと]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>□契約内容の不明な点などございませんか？</b> (例)家庭構成(事業環境)の変化による契約内容の見直し、特約などの不明点</li> <li><input type="checkbox"/> <b>□当社または保険会社に請求の保険金等はございませんか？</b> (例)病気やケガで入院・手術や退院後の保険</li> <li><input type="checkbox"/> <b>□氏名・住所・電話番号の登録・変更はございませんか？</b> (例)結婚や引っ越しによる氏名・住所・電話番号の変更 (例)行政による登録表示の変更</li> <li><input type="checkbox"/> <b>□家族情報登録に変更はございませんか？</b> (例)登録者の氏名・住所・電話番号・病歴の変更</li> <li><input type="checkbox"/> <b>□保険金受取人や指定代理人の変更はございませんか？</b> (例)受取人や指定代理人の氏名・住所・電話番号・病歴の変更</li> <li><input type="checkbox"/> <b>□被保険者・保険契約の変化、変更などございませんか？</b> (例)被保険者・保険契約者が既定の通りない特定期・保険状態など)</li> </ul>	
<b>お問い合わせはこちらから</b>	
<b>0120-640-366</b>	
平日 9:00~17:00	
※FAXでのお問い合わせの際は、裏面シートをご利用ください。	

(表)

<b>FAX お問い合わせシート</b>	
<b>&lt;FAX番号:048-682-7723&gt;</b>	
株式会社ウイック保険サービス 生命保険担当窓口	
お名前	
電話番号	— —
FAX 番号	— —
Eメール	@
お問い合わせ内容	
<input type="checkbox"/> 現在の契約内容を確認したい <input type="checkbox"/> 保険金の請求をしたい <input type="checkbox"/> 各種変更の手続きをしたい <input type="checkbox"/> その他(下記にご記入ください)	
ご連絡方法	TEL ・ メール ・ その他( )
希望日時	月 日 時頃
<small>当社ホームページ からもお問い合わせいただけます。</small>	
<small>～私たちにしかつれない“世界品質の安心”～</small> 株式会社 ウイック保険サービス 〒337-0033 さいたま市見沼区創町1462-6 ウイックビル tel.048-682-7722(代表) fax.048-682-7723 <a href="https://wic-life.com">https://wic-life.com</a> [WIC保険] [株式会社ウイック保険サービス]	

(裏)

## 方針3. お客様との間に利益相反が生じないようにする為の取り組み結果

### 利益相反取引 の把握・管理

当社はコンプライアンス基本方針に、適正な事業活動を支える基本的行動として、「お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反取引を管理し、適切に業務を行う」ことを掲げ、利益相反の可能性がある取引の把握・管理を行っています。

利益相反管理の統括は、コンプライアンス責任者を兼任する業務管理責任者が担当しており、取引内容、交渉履歴、意向把握シート、お客様アンケートにより常時対象取引の有無を確認していますが、今期間(2024年12月～2025年11月末)においても、対象取引は認められませんでした。

## 方針4. お客様の声を経営に活かす取り組み結果①

### お客様の声

件数…87件(2024年12月～2025年11月末)  
内訳…苦情:19件 ご意見:24件 おほめ:44件

収集した「お客様の声」は、会議や回覧にて社内共有、および各保険会社に報告し、業務改善が必要な場合は改善に取り組んでいます。

発送件数…1,605件(2024年12月～2025年11月末)  
回答件数…91件(回答率:5.7%)

- ・「不満」または「いいえ」の回答をいただいたお客様には、訪問または電話にて詳しい内容をお聞きし、解消の為の対応を行いました。
- ・アンケート結果については会議および回覧にて社内共有し、お客様満足度向上への取り組みに活かしてまいります。

### お客様 アンケート

#### 方針4. お客様の声を経営に活かす取り組み結果②

**ホームページやQRコードからアンケートに回答いただけるWEB回答フォームを新設し、より幅広くお客様の声を収集する体制を強化しています。(2021年5月~)**

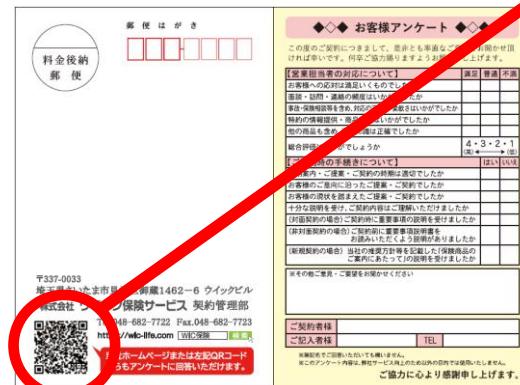
2024年6月からは、WEB回答に限定したはがきを発送しています。

【ホームページ】



お客様アンケート	
このご意見をお聞かせください	
<p>(イック保険サービスをご愛顧頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>ご意見を貰取する上に、異なるサービスの売上に繋がることを目的に、</p> <p>「アーナー」の商品をお試しください。是非とも耳を傾こえてお聞きいただきたいです。</p> <p>ご購入する際は、お手数ですが、お問い合わせください。</p>	
<p>アーナー内規は、同社サービス売上のため以外の目的では使用いたしません。</p> <p>たとえました個人情報につきましても、秘匿保守を厳守します。</p> <p>個人情報をついては会社の生産・バーシュリンクをご確認ください。</p> <p>ご面倒をおかけいたしますが、よろしくお願いします。</p>	
<p><b>内容</b></p>	
<p>○の内応について・1】</p> <p>○の内応は非常にいいもんとか</p>	
<p>○の内応について・2】</p> <p>○の内応・進路の得失はいかんとか</p>	
<p>○の内応について・3】</p> <p>○の内応計画を含め、対応の結果非常にいいもんとかでした</p>	
<p>○の内応について・4】</p> <p>○の内応・要呑連携はいいもんとか</p>	

## 【アンケートはがき】



(往復はがき)

◆◆お客様アンケートのお願い◆◆

皆様、時々下さりますご溝のことでお喜び申し上げます。平素は、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

先日は、保障のお手続きを頂きまして、誠にありがとうございました。社員一同、お客様とのご縁に心より感謝申し上げますと共に、お客様の機会にてサービスを提供できるよう日々努力しております。今後ともご愛顧の程、宜しくお願い申し上げます。

尚、弊社ではお客様の個人情報を適切に把手し、現状を再認識すると共に、更なるサービスの向上に繋げることを目的に、ご契約の度に「お客様サーベイ」での協力をお願いしております。

つきましては、下記のRコードまたは弊社ホームページからご回答いただる「Rコードアンケート」として是非とも直面な度にご回答をお願いされれば幸いでございます。

何卒ご協力賜りますようよろしくお願い申し上げます。 祝良  
〒337-0033 さいたま市北区桜ヶ丘462-5 「ワクイビル」  
 お問い合わせください!世界基準の質問で安心・安全!  
株式会社 ウィック保険サービス  
TEL: 048-622-7722 Fax: 048-622-7723  
<http://wic-life.com> [WIC] お問い合わせ

(WEB回答限定はがき)

## 【名刺(裏面)】



- AIG損害保険 株式会社
- あいおいニッセイ同和損害保険 株式会社
- Chubb 損害保険 株式会社
- 大同生命保険 株式会社
- メットライフ生命保険 株式会社
- オリックス生命保険 株式会社
- エヌエヌ生命保険 株式会社
- アフラック生命保険 株式会社
- 三井住友海上あいおい生命保険 株式会社

A QR code located at the bottom right of the page, which links to the WIC Life website.

## 方針5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み①

### お客様 アンケート

当社は、お客様本位の業務運営を浸透するための取り組みとして、契約手続きに関する『**お客様アンケート**』の満足度を、本方針やお客様本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための指標としています。

#### 【2025年度お客様アンケート結果】

##### 営業担当者の対応について(回答の合計)



##### ご契約時の手続きについて(回答の合計)



※「不満」または「いいえ」の回答をいただいたお客様への解消の為の対応と、「普通」の回答をいただいたお客様を「満足」にできるよう会議や研修を通じた共有・教育を引き続き行ってまいります。

### 教育研修①

当社では、お客様本位の業務運営を実現するために、毎月の**営業・クラーク会議**、**毎週の社内勉強会**を通じて、社員及び保険募集人に対し、以下の取り組みを実施しています。

- ・遵守すべき法令、監督指針、ガイドラインに関する教育、指導
- ・適正な保険募集態勢の整備、維持のための研修、指導、点検の実施
- ・『お客様の声』『お客様アンケート』等の分析を通して、社員及び保険募集人のお客様への対応における改善策、検証等の実施
- ・社内研修、勉強会、ロールプレイング、社外研修を通して、知識・情報・伝える力・質問力だけでなく、お客様のお話を聴く傾聴力を高める

## 方針5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み②

### 教育研修②

当社は、教育研修の新たな試みとして、2020年9月にNTT東日本が提供するeラーニングツール「ひかりクラウド スマートスタディ」を導入しました。従来の教育研修方法(集合研修や紙ベースでの確認テストなど)に捕らわれない幅広い教育研修方法により、コロナ禍においても質や浸透度を低下させない教育研修を実施しています。



### 会議・研修 実績

2025年度の会議・研修実績は以下の通りです。

営業会議	11回
コンプライアンス・業務品質	27回
商品・営業関連	56回
事務	32回

## 方針6. 全従業員が意欲をもって、喜んで働く職場作りの取り組み

### 評価基準

当社は、全従業員が納得感・成長性を感じられるように、定量目標(数値目標)だけでなく、定性目標(質的目標)を明確にし、評価結果を定期的にフィードバックする**新しい評価制度**を導入しています。

なお当社では、この評価制度に基づく固定給を中心とした給与制度としています。

### 社員表彰・ スキルアップ

当社の推奨する**資格取得**に合格祝い金を支給し、社員のスキルアップを支援しています。(損保大学・生保大学・FP・簿記など)

#### 【直近3年間の合格者】

2級ファイナンシャル・プランニング技能士(1名)、3級ファイナンシャル・プランニング技能士(3名)、個人情報保護士(1名)、損保大学トータルプランナー(1名)、秘書技能検定2級(1名)、秘書技能検定3級(1名)

### 企業価値向上



#### 【埼玉県環境SDGs取組宣言】

埼玉県が推進している『埼玉県環境SDGs取組宣言企業制度』に当社の取り組みを宣言し、環境分野におけるSDGsのゴール達成に向け、取り組みを継続しています。



#### 【経済産業省 事業継続力強化計画 認定】

当社は、BCP(事業継続計画)を策定し、防災・減災の事前対策に関する計画を経済産業大臣が認定する制度『事業継続力強化計画』の認定を受けました。

#### 【がん対策推進企業アクション 推進パートナー企業 登録】

当社は、がんの早期発見・早期治療を目的に、職域におけるがん検診受診率向上を企業連携で推進する国家プロジェクト『がん対策推進企業アクション』に登録しています。

#### 両立支援 コーディネーター

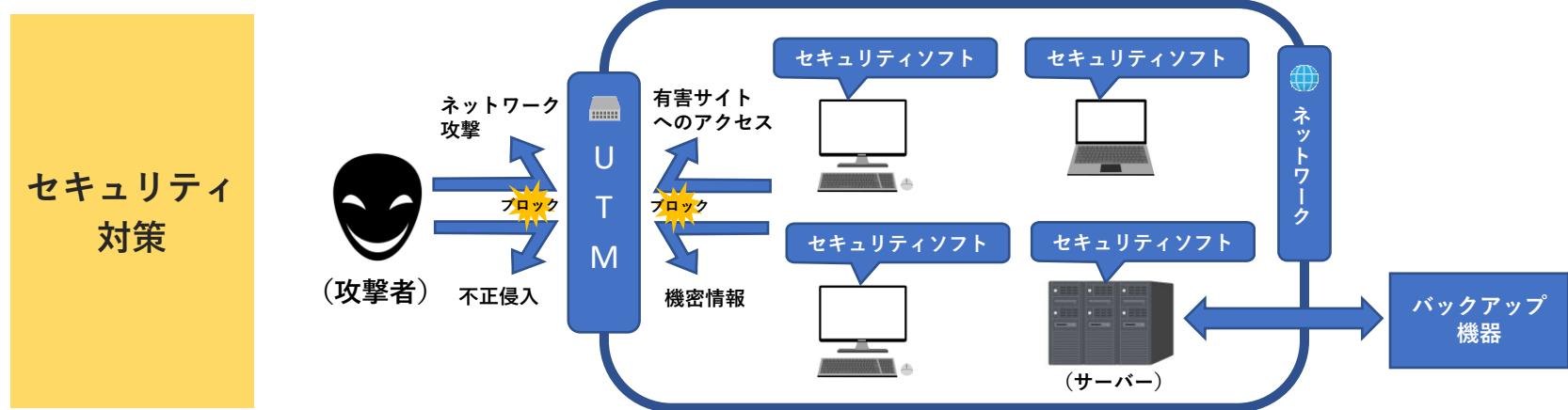
#### 【両立支援コーディネーター 養成研修 修了(2名)】

治療と仕事の両立をするために必要なことは何か、患者さんと一緒に考え、治療と仕事の両立に関する支援を行う『両立支援コーディネーター』養成研修を修了しました。

## その他の取り組み①

当社では、お客様情報の保護の為、**ウイルス対策ソフト**に加え、**UTM(統合脅威管理)**を導入し、ネットワーク上のリスクを総合的に排除するセキュリティ対策を強化しています。また、大規模災害時等におけるBCP(事業継続計画)の観点からも、データの**バックアップ体制**を構築しています。

さらに、ウイルス対策だけでは完全に防ぐことは難しいと言われている「標的型攻撃メール」への対策として、NTT東日本が提供する「**標的型攻撃メール訓練**」を不定期に行い、社員の訓練や研修を通じて“不審なメールを開かない”ように意識付けを行っています。



## その他の取り組み②

### 社会地域貢献 活動

当社は、社会貢献の一環として収益の一部を社会に還元したいとの思いから、**一般財団法人日本児童養護施設財団**に寄付を行っております。



1 貧困をなくそう



4 質の高い教育をみんなに



10 人や国の不平等をなくそう



16 平和と公正をすべての人々に



17 パートナーシップで目標を達成しよう



また、当社では地域貢献の一環として、毎週月曜日に**地域クリーン活動**を行っています。

