

顧客本位の業務運営宣言

お客様が安心して生活できる未来をお届けするために

当社は 2000 年に法人代理店として創業して以来、地域密着型の保険代理店を運営しており、個人代理店時代も含めると 45 年を超えました。

私たちは人生 100 年時代における「ライフサポートサービスプラットフォーマー」を目指し、「人々の暮らしに安心と豊かさをお届けしてまいります。

ここに、当社の取り組み方針を公表いたします。

2026 年 2 月 1 6 日制定

株式会社 広島保険サービス

従業員一同

代表取締役 美濃 健二

会社概要

会社名：株式会社 広島保険サービス（URL： ）

所在地：広島県広島市安佐南区高取北 1 丁目 4 - 3 0 サンビル 4 階

代表者：美濃 健二

設立：2 0 0 0 年 3 月

本リリースに関してのお問い合わせ先

株式会社 広島保険サービス

TEL：0 8 2 - 8 7 8 - 2 1 6 6（平日 9：0 0～1 7：0 0）

FAX：082-878-7793

E-mail：minoken@royal.ocn.ne.jp

はじめに

人生100年時代を

誰もが安心して暮らせる世の中へ

様々なお客様がご相談していただきやすいように、相談環境の整備として店舗へのご来店やご自宅等への訪問による対面コンサルティングに限らず、電話やオンラインを活用した非対面コンサルティング等、複数の相談スタイルを準備しております。

また、保険商品の提案に際しては、お客様にとってベストな商品を選んでいただくために、わかりやすく説明を行い、お客様のご意向に合わせた商品をご紹介できるように努め、保険契約のご加入後も、お客様のライフステージに合わせた情報提供や、アフターケアを実施いたします。

私たちはお客様の人生をサポートするための、より良い業務運営を実現し続けるために「お客様との3つの約束」を取り組み方針として定め、皆様の暮らしに安心と豊かさをお届けすることを追及してまいります。

お客様が安心して生活できる未来をお届けするために

弊社は、以下の5つを正しい保険募集として遵守の上、自社の、もしくは保険会社側の利益を優先することなく、お客様のためのコンサルティングサービスを行います。

1. 意向確認

ご生活状況をはじめ、お客様一人ひとり異なご意向をよりわかりやすく丁寧に説明を行い、お客様にとっての最善を模索します。

2. 比較推奨

ご意向に合わせ、乗合代理店のメリットである「複数の保険会社商品の取り扱い」を活かし、お客様にとって比較検討しやすいようなわかりやすい説明となるよう努めてまいります。

3. 情報提供

お客様に商品の保証内容やメリットだけでなく、デメリット等についても十分にご説明し、ご理解いただきます。

4. モニタリング

ご意向に合わせた提案商品となっているかを弊社コンプライアンス部で定期的にモニタリングを行っております。販売商品の傾向については定期的に販売実績等の検証を行います。

5. アフターフォロー

お客様専用窓口を準備をし、ご加入後の定期的なフォロー、お問い合わせに対してのサポート体制充実を図っています。

正しいコンサルティング提案

当社所定システムを使用し、お客様の金融商品への理解度を十分に配慮した上で、備えるべきリスクをご説明させていただくことで、お客様の加入目的や保障ニーズを確認しながらご意向を把握します。

1. ご意向の確認については、当初の意向の確認と最終意向の確認および記録を行い、また、ニーズ・ご意向の変化が生じた場合についてもしっかりと把握し記録に残します。
2. 保険商品の提案を行う際は、ご意向に合わせて比較推奨を行う際の理由を明示し、お客様の保険加入経験や金融知識の把握をしたうえで十分な情報提供に努めます。

3. ご高齢の方への保険募集に際しては、商品内容を十分にご理解いただく為に、ご親族の同席・複数回に渡る面談を原則とし、明確・平易な説明に努め、契約内容により電話による後確認を実施した上で、お客様のご理解度の再確認を図ります。
4. 特定保険商品（「外貨建て保険・変額保険」）の募集に際しては為替リスクや解約返戻金が市場金利の影響を受ける場合についてはリスク情報、リスクやリターンなどの関係や特性の説明、またお客様が負担すべき手数料をはじめとしてその他の費用が発生する場合などにおいては、当該手数料がどのようなサービスの対価に関するものなど、お客様が十分に商品をご理解いただけるように情報提供を徹底します。（外貨建て商品の為替手数料・変額保険の特別勘定運営費用・解約控除費用等）

また、特定保健契約以外の保険商品に関しては、ご契約時点で保険金額・給付金額や解約返戻金額が確定していることから、当社では、お客様からお支払いいただく保険料や、保険会社がお客様へお支払いする保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額等の保障内容をわかりやすく情報提供していきます。

アフターフォロー体制

弊社では、担当者が「お客様一人一人のコンサルティングアドバイザーである」という自負のもと、お客様のライフプランやご意向、生活のご状況などをお伺いし、お客様の最善の利益につながる提案を実施いたします。その一方で保険契約は契約手続きだけで終わるものではなく、長いお付き合いの始まりでもあります。

1. 弊社では、担当者だけではなく、誰でも契約確認が出来、各種お手続きができる環境を整えております。
2. 1.以外にも、ご契約の保全を受け付けるためのご契約者様専用窓口の設置やWEBを利用したお客様問い合わせ窓口など複数のチャネルを整備し、ご契約後もお客様の利便性向上に努めてまいります。
3. ご契約後のアフターフォローは重要な一連の募集行為の延長と考え、アフターフォロー専門の部署も設置しております。ご契約後一定期間を経過したお客様へご連絡をさせて

いただき、その後のご状況の確認やライフステージの変化によるご意向の変化など、その時々での状況に合わせたフォローを今後も実施してまいります。

アフターフローを通じて再度提案をご希望の場合は、引き続き担当者が対応をさせていただくとともに、市場リスクを伴う保険契約に関してはそのリスク状況のご案内、タイミングにより保険請求や各種変更等の保全手続き漏れの確認を行うことで、お客様に寄り添ったサポートを、全社一丸となって行います。

常に品質を向上する体制

弊社では、お客様一人一人に違いのあるニーズや資産状況に柔軟な対応を行うため、「取り扱う保険商品の数が少なければ、満足な比較検討はできない」という考え方にに基づき、取り扱う保険種類を広く取り揃えてお客様の満足度向上を図ります。

保険種類を問わずお客様にとってふさわしい提案となるよう、保険加入の目的やニーズを十分に把握した上で、安心して生活できる未来をお届けする提案・サービスを提供し、お客様満足度の高い販売を実施できるよう人材教育に努めております。

教育専門の部署を設置の上、以下の体制で募集人への研修を実施しております。

1. 入社時の募集人新人研修から始まり、資格取得はもちろんのこと、定期的な研修会を通して正しい保険相談サービスについて指導、募集開始後も定期的な研修会等で行うケーススタディや周辺知識の共有を通じ、お客様に寄り添った提案となるためのスキルアップを図ります。
2. 商品の取り扱いを行う各保険会社と、定期的なミーティングや情報交換を行うとともに、定期的な研修の実施を取り入れることで、自社のみに依らない、幅広い知識の習得に努めております。
3. 全社気に実施しているEラーニング教育では、コンプライアンス教育をはじめとする最新の規定や募集プロセス、また情報セキュリティについて継続的に学べる環境を用意し、恒常的な品質の向上・管理に役立てます。

4. お客様よりただくご不満の表明は、機長なお声と認識し、経営層への定期的なレポート及び改善検討や、従業員教育の一環として周知を行っております。また、個人情報の保護等に十分配慮しながら、各保険会社とも連携を図り、お客様満足度のさらなる向上に取り組んでまいります。
5. お客様が安心して生活できる未来をお届けするために、本宣言を継続的に全従業員へ共有徹底し、お客様とのお約束を守ってまいります。

多くのお客様から広くご満足をいただくことで、お客様へは、人生の豊かさと経済的豊かさの両輪を、社員へは、自己成長と経済的豊かさの両輪を追及してまいります。