



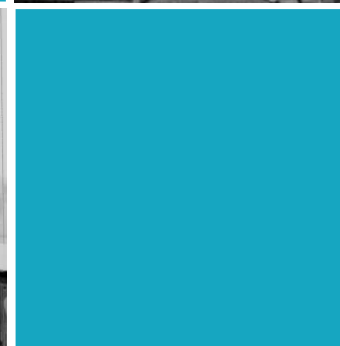
地域特化で、企業の安定成長をサポート

## お客さま本位の業務運営に関する 取組状況報告 | 成果指標・KPI

2025年度上半期 | 2025年9月1日～2026年2月28日

2026年5月1日公表

総合保険代理店  
株式会社ロジックサポート



Logic Support Report 2025 上半期

取組状況報告書監修：外部監査機関 | LEGAL法務

## はじめに お客様本位の業務運営に関する上半期取組状況

株式会社ロジックサポート（代表取締役 池田拓郎／福岡市、以下「当社」）は、2025年9月1日に「お客様本位の業務運営方針」を制定し、経営理念である「共生」に基づき、お客様本位の業務運営を経営の中核に位置づけて取組みを開始しています。

当社の2025年度の事業期間は、2025年9月1日から2026年8月31日までであり、本来であれば、同期間の終了後に1年間の取組状況および成果指標・KPIを取りまとめ、公表するものです。

一方で、当社は、期中であっても、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」の趣旨を踏まえ、会社としてお客様本位の業務運営に取り組んでいる姿勢と実践状況を早期に公表することが、お客様の安心と信頼につながるものと考えています。そのため、本報告書では、2025年度通期の報告に先立ち、2025年9月1日から2026年2月28日までの上半期における取組状況および成果指標・KPIを公表いたします。なお、本報告書は当社として初めて公表する取組状況報告であるため、各成果指標・KPIにおける前年比については、比較対象となる前年度実績がないものとして「-」で表示しています。

さらに、当社は、経営理念「共生」のもと、お客様・従業員・取引業者・地域社会・株主との関係を大切にしながら、とりわけ「お客様との共生」を実践することを、お客様本位の業務運営の基本としています。

また、役員と従業員が近い距離で情報を共有し、外部監査、社内規程、業務コンプライアンスマニュアル、教育研修、対応履歴の確認、アフター・フォロー等を通じて、会社全体で業務品質の向上に取り組んでいます。

今後も、上半期における取組状況を踏まえ、2025年度通期に向けて取組みの実効性を検証し、課題の確認と改善を継続することで、お客様に安心と信頼をお届けできる保険代理店として、さらなる業務品質の向上に努めてまいります。

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する情報」に関しては、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/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

## 取組状況1 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表

当社では、「お客さま本位の業務運営方針」を、社外に向けた公表文書としてだけでなく、役員および従業員が日々の業務において共有すべき基本的な考え方として整理しています。

2025年度上半期は、本方針の内容を社内で確認するとともに、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」との対応関係を整理し、当社の事業内容に照らして、実施する項目および対象外とする項目を明確にしました。また、上半期時点における各取組状況および成果指標・KPIを確認し、通期報告に向けて継続的に確認すべき事項や、改善検討につなげるべき事項の把握に取組んでいます。

### 2025年度上半期の主な取組み

- (1) 本方針の内容について、事業年度開始時の経営計画共有や社内会議等の機会を通じて、役員および従業員全員に説明し、前年度の課題、当年度の取組目標、各運営方針の趣旨を確認することで、お客さま本位の業務運営を会社全体で実践するための共通認識を形成しています。
- (2) 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・取組指針との対応関係を整理し、当社の事業内容に照らして対象外となる項目とその理由を確認しています。
- (3) 2025年度上半期における取組状況および成果指標・KPIについて、お客さまの声、更改率、継続率、早期更改率、アフター・フォロー、教育研修、内部管理点検・外部監査等の実績を集計し、各運営方針に基づく取組状況を確認しています。
- (4) 上半期の取組状況を整理する過程で確認された事項について、2025年度通期報告に向けて、継続して確認すべき項目や改善策の検討が必要な項目として整理しています。

## 取組状況2 お客さまの最善の利益の追求

当社では、お客さまの最善の利益を実現するためには、単に保険商品を提案するのではなく、お客さまの事業内容、経営環境、生活環境、既契約の内容、事故発生時の影響等を丁寧に確認し、どのようなリスクに備える必要があるのかを整理することが重要であると考えています。

2025年度上半期は、経営者やお客さまの状況を踏まえ、「保険で手当すべきリスク」と「企業努力や自助努力により備えるべきリスク」を意識しながら、必要な補償（保障）内容、保険料負担、免責事項、契約条件等を確認し、お客さまにとって現実的で納得感のある提案につなげるよう取組んでいます。また、お客さまから寄せられた声を、提案内容や対応品質を確認するための重要な情報として受け止め、感謝の声だけでなく、ご不満の表明やご要望についても内容を確認し、再発防止や業務品質の改善につなげています。

### 2025年度上半期の主な取組み

- (1) 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、既契約の内容等を確認し、事業運営上のリスクを整理したうえで、補償内容、免責事項、保険料負担、契約条件等を踏まえ、お客さまのリスク実態に照らして過不足や重複のない保険設計となるよう取組んでいます。
- (2) 意向把握シートおよび対応履歴については、生命保険分野では取締役が全件確認し、損害保険分野ではクレークが確認したうえで、気になる案件や疑義のある案件を代表取締役へ報告しています。不備や疑義が確認された場合には、取締役または代表取締役が担当者へ直接指導を行い、募集品質および顧客対応品質の改善につなげています。
- (3) お客さまの声を当社の基準により区分して集計し、対応品質や提案内容の確認に活用しています。
- (4) 保険金請求を受けたお客さまに対しては、面前でのアンケートを実施し、事故対応や保険金請求時の説明・支援に関する満足度や改善点の把握に取り組んでいます。また、保険金請求時の説明に関して不満足の表明を受けた事案については、原因を確認し、診断書等の取得や保険会社への提出に関する説明方法を見直すなど、同様の事案を防止するための改善に取り組んでいます。

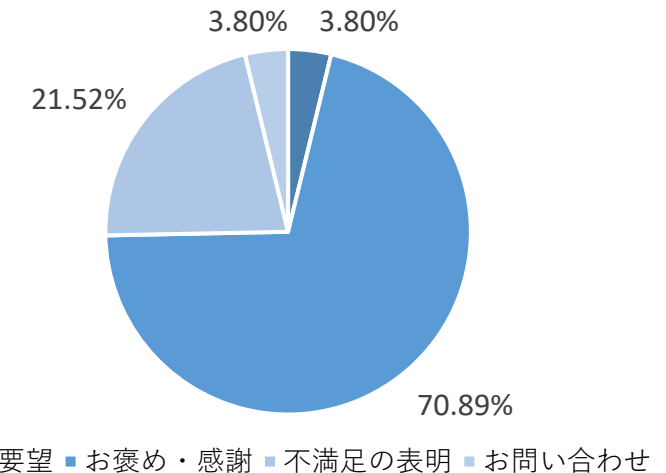
## 取組状況2 お客様の最善の利益の追求

### 成果指標・KPI

### 2-1 お客様の声

お客様の声	2025年度	前年比
ご意見・要望	3件(3.80%)	—
お褒め・感謝	56件(70.89%)	—
不満足 of 表明(苦情等)	17件(21.52%)	—
お問い合わせ等	3件(3.80%)	—
合計	79件	—

■ 2025年度上半期による成果指標・KPI数値



### お客さまからいただいたお声の一例

#### 【お褒め・感謝 ①】

契約者（法人）の従業員による問題事案があったことから、契約者の意向において当該従業員を主としている取引の規制が行われた。そのため、当社との保険契約はすべて不継続となっていた。しかし、当社営業担当者の営業スタイルや、お客さまと真摯に向き合う対応で、契約者（法人）より再度お付き合いをしたいとの言葉とともに、新規の火災契約を締結していただいた。

#### 【お褒め・感謝 ②】

契約者（法人）に対し、新事務所の火災保険提案の際に、地震保険の案内と自社でできる地震対策を情報提供したところ、一般的な地震保険しか知らなかったとのことで、感謝の言葉とともに火災保険の締結をいただいた。

## 取組状況2 お客さまの最善の利益の追求

成果指標・KPI

### 2-1 お客さまの声

#### 【不満足の表明】

AIGのハイパー（休業補償あり）を契約いただいている法人契約者から、従業員のケガによる保険金請求について不満の表明を受ける。保険会社から、診断書をもとに就業不能期間の認定を受けたが、認定された期間に不服がある、として見直しが可能なのか教えてほしいと連絡を受ける。



#### <原因>

医療機関から発行された診断書に記載されている休業期間と、従業員の方が実際に就業不能であった期間には差があったが、保険会社の認定は診断書を基準として査定されること。

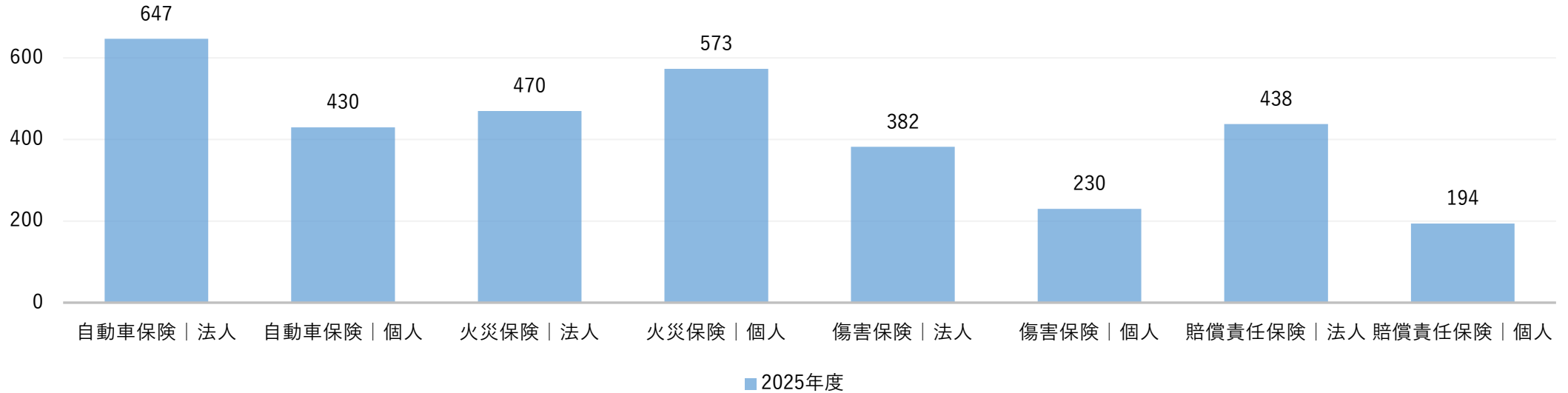
#### <再発防止策>

お客さま（契約者）に診断書の取付の説明を依頼する際は、医療機関に対し、休業期間の記載を実際の期間と合わせてもらうように、案内を徹底しています。

## 取組状況2 お客様の最善の利益の追求

成果指標・KPI

### 2-2 損害保険 | 保有契約・保険種目別



事業年度	保険種目別 保有契約							
	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
2025年度	647件	430件	470件	573件	382件	230件	438件	194件
前年比	—	—	—	—	—	—	—	—

■ 個人契約区分に個人事業主を含む

■ 保有契約数には新規契約を含む

■ 2025年度上半期による成果指標・KPI数値

## 取組状況3 利益相反の適切な管理

当社では、お客さまの利益が保険会社や取引先との関係、手数料水準、その他の外的要因によって損なわれることのないよう、提案内容や保険商品の選定過程における公正性を重視しています。

2025年度上半期は、利益相反の発生を未然に防止するため、役員および従業員に対して、利益相反管理の考え方を共有するとともに、提案・比較推奨・契約手続きの各場面において、お客さまの意向、事業内容、経営課題を優先した判断が行われているかを確認しています。また、お客さまの声や対応履歴の確認を通じて、提案内容や対応方法に偏りが生じていないかを確認し、必要に応じて担当者への指導や説明方法の見直しにつなげています。

### 2025年度上半期の主な取組み

- (1) 利益相反管理に関する考え方について、社内会議や従業員教育の機会を通じて役員および従業員に共有し、保険会社や取引先の事情ではなく、お客さまの意向と利益を優先して判断することを確認しています。
- (2) 提案や保険商品の選定にあたっては、お客さまの事業内容、経営課題、既契約の内容、補償（保障）内容、保険料負担等を踏まえ、手数料水準や便宜供与等の外的要因に左右されることなく、また、特定の保険会社や商品に偏ることのないよう、比較・推奨の妥当性を確認しています。
- (3) 意向把握シートおよび対応履歴の確認を通じて、お客さまの意向、提案内容、説明内容、選定理由が適切に記録されているかを確認し、記録内容に不備や疑義がある場合には、担当者への確認・指導を行っています。
- (4) お客さまの声を所定の区分により集計し、ご意見・ご要望や不満足の表明の中に、利益相反につながる兆候がないかを確認しています。
- (5) 内部管理点検、セルフチェックおよび外部監査の機会を通じて、利益相反管理を含む募集管理態勢の運用状況を確認し、必要な改善事項の把握に取り組んでいます。

## 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、お客さまが保険契約の内容を正しく理解し、納得して判断できるよう、補償（保障）内容、免責事項、契約条件、保険料負担、事故時の対応方法等について、分かりやすく丁寧に説明することを重視しています。

2025年度上半期は、商品説明や契約手続きの場面において、専門用語だけに頼らず、必要に応じて具体例を用いながら、お客さまの事業内容や生活環境に応じた説明を行うことで、お客さまが必要な情報を理解したうえで契約を判断できるよう取り組んでいます。また、複数の商品や保険会社を比較する場合には、補償（保障）内容や保険料だけでなく、免責事項、支払条件、事故時の対応、サービス内容等の違いを確認し、お客さまにとって判断しやすい情報提供に努めています。

### 2025年度上半期の主な取組み

- (1) 保険商品の説明にあたっては、補償（保障）内容、免責事項、契約条件、保険料負担、事故時の対応方法等について、お客さまの理解状況を確認しながら説明しています。
- (2) 複数の商品や保険会社を比較する場合には、補償（保障）内容、保険料、免責事項、支払条件、付帯サービス等の違いを整理し、お客さまが比較検討しやすいよう説明しています。
- (3) 制度改定、商品改定、補償（保障）内容の変更等に関する情報については、保険会社からの情報を確認し、社内で共有したうえで、お客さまへの説明や提案に反映しています。
- (4) 意向把握シートおよび対応履歴の確認を通じて、重要事項や契約内容に関する説明が適切に行われているかを確認し、不備や説明不足がある場合には、担当者への確認・指導を行っています。
- (5) 提案・契約・更改・事故対応など、お客さまとの各接点における説明品質を高めるため、商品知識、募集対応、事務・保全、事故対応等に関する従業員教育・研修を実施し、分かりやすい情報提供につなげています。

## 取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、「経営者から常に頼りにされる存在でありたい」という考えのもと、地域に必要とされる保険代理店として、お客さまの事業内容、経営課題、生活環境の変化に応じたサービスを提供することを重視しています。

2025年度上半期は、契約時の提案にとどまらず、更改時の確認、契約後のアフター・フォロー、事故発生時の支援、必要に応じた見直し提案等を通じて、お客さまが継続して安心できる対応に取り組んでいます。また、法人のお客さまについては、事業運営上のリスクや経営環境の変化を踏まえ、保険による備えだけでなく、必要に応じて保険会社や提携先等とも連携しながら、経営者に寄り添った誠実かつ責任ある対応に努めています。

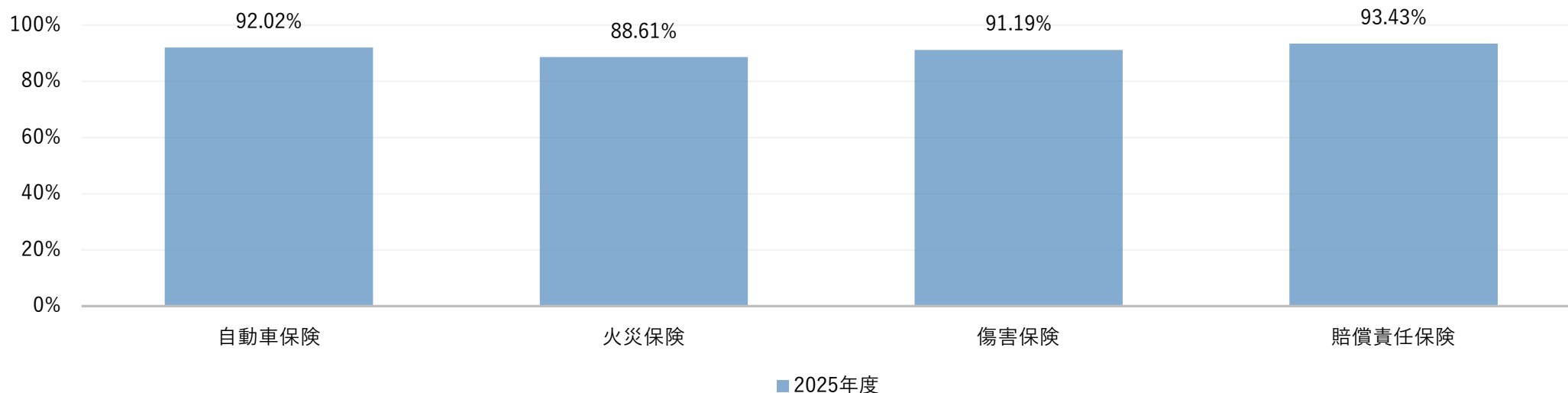
### 2025年度上半期の主な取組み

- (1) 法人のお客さまについては、事業内容、経営課題、事故発生時の影響等を確認し、経営者の視点に立って必要な補償（保障）や見直しを検討するとともに、必要に応じて提携パートナーの紹介等により、経営課題の解決支援に取り組んでいます。
- (2) 損害保険契約については、満期管理を行い、契約後もお客さまの補償が適切に維持されるよう、早期に契約内容や補償内容を確認し、補償の空白や手続き漏れの防止に取り組んでいます。
- (3) 生命保険契約については、継続状況を確認し、お客さまの保障が適切に維持されるよう、必要に応じた確認やフォローに取り組んでいます。
- (4) 特定保険契約者、高齢のお客さま等へのご契約内容確認のお知らせの送付に加え、契約締結後には必要に応じてクランクからお客さまへ連絡し、契約内容や手続き後の不明点を確認することで、契約後の安心につなげています。
- (5) 事故発生時や保険金請求時には、保険会社と連携しながら、必要書類、手続きの流れ、今後の対応等を案内し、お客さまが円滑に保険金請求手続きを進められるよう支援しています。また、保険会社から提供される商品改定・制度変更等の情報を確認し、必要に応じてお客さまへの情報提供や契約内容の見直しに反映しています。

## 取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供

成果指標・KPI

### 5-1 損害保険 | 更改契約・保険種目別



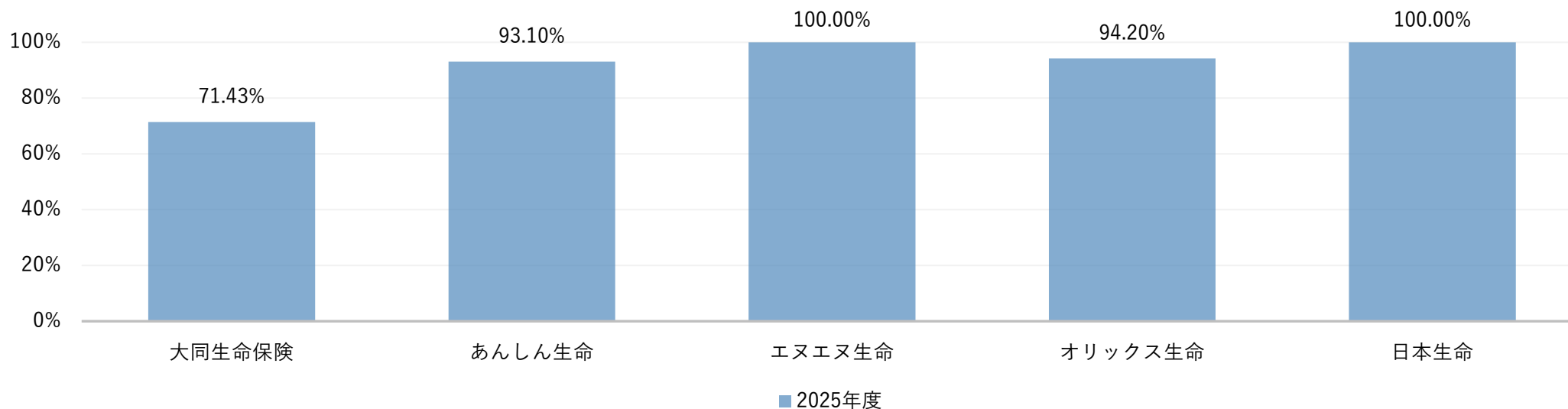
保険種目	2025年度	更改率算定基礎	前年比
自動車保険	92.02%	満期数: 213件/更改手続数: 196件	—
火災保険	88.61%	満期数: 202件/更改手続数: 179件	—
傷害保険	91.19%	満期数: 193件/更改手続数: 176件	—
賠償責任保険	93.43%	満期数: 198件/更改手続数: 185件	—
平均更改率	91.32%	満期数: 806件/更改手続数: 736件	—

- 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
- 2025年度上半期による成果指標・KPI数値

## 取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供

成果指標・KPI

### 5-2 生命保険 | 継続契約・保険会社別



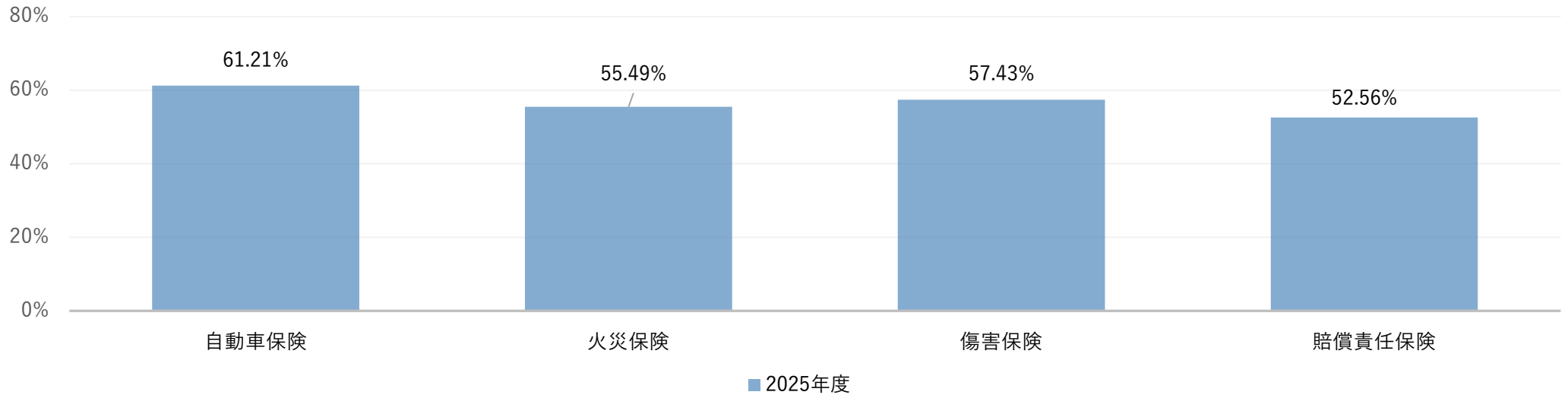
保険会社	2025年度	前年比
大同生命保険株式会社	MOF25か月継続率 71.43%	—
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	IQA24か月継続率 93.10%	—
エヌエヌ生命保険株式会社	IQA24か月継続率 100%	—
オリックス生命保険株式会社	MOF25か月継続率 94.20%	—
日本生命保険相互会社	MOF25か月継続率 100%	—

- 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年度上半期による成果指標・KPI数値
- 「IQA継続率」は集計対象期間に成立した契約について前月末まで継続した契約の割合を表示
- 「MOF継続率」はご契約をお預かりしてから、対象期間を契約日とする契約について一定期間（表中のか月）の保険料が払い込まれた契約の割合を表示

## 取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供

成果指標・KPI

### 5-3 損害保険 | 早期更改契約（満期30日前手続き完了）



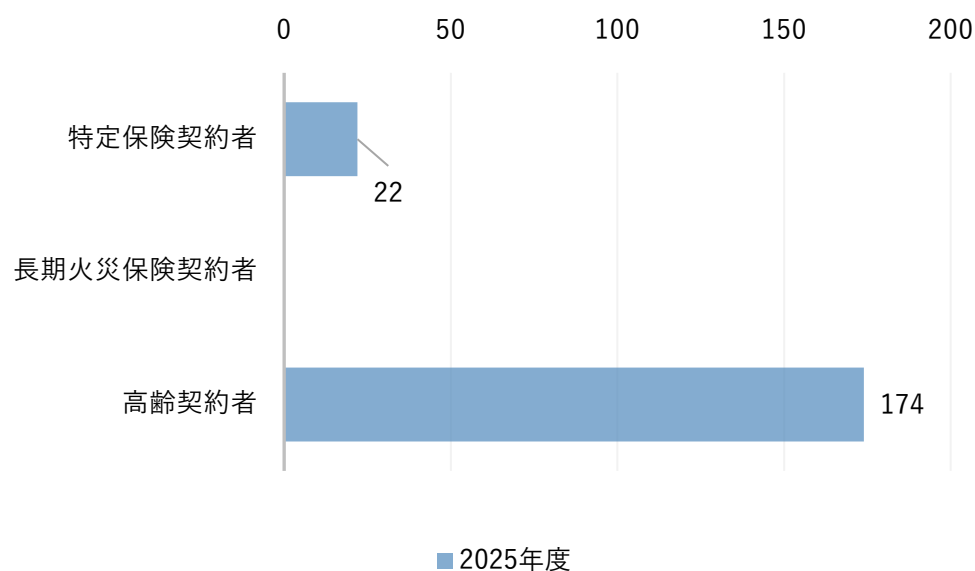
事業年度	保険種目別				早期更改率 /平均
	自動車保険	火災保険	傷害保険	賠償責任保険	
2025年度	61.21%	55.49%	57.43%	52.56%	56.71%
前年比	—	—	—	—	—

- 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4種目それぞれの更改手続割合を平均して算定
- 2025年度上半期による成果指標・KPI数値

## 取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供

成果指標・KPI

### 5-4 ご加入後のアフター・フォロー対応



事業年度	アフター・フォロー契約者区分			
	特定保険契約者	長期火災保険契約者	高齢契約者	合計
2025年度	22件	—	174件	196件
前年比	—	—	—	—

- 特定保険契約者：変額・外貨建て保険の契約者
- 高齢契約者：損害保険、生命保険の契約者を含む
- 長期火災保険契約者については、契約期間が長期にわたる特性を踏まえ、契約内容、補償内容、見直し時期等を確認したうえで、下期に計画的な個別フォローを実施する対象として整理しています。そのため、2025年度上半期は、対象者の抽出・確認準備を行っています。
- 2025年度上半期による成果指標・KPI数値

### 2025年度上半期の主なアフター・フォローの取組み

- (1) 営業担当による契約締結手続き後、翌日以降にクランクより再度契約者へ契約内容の確認連絡を電話で実施
- (2) 2025年12月該当契約者へフォローレターを送付（ご契約内容確認のお知らせ）

## 取組状況6 お客さま本位の適切なガバナンス態勢と人材育成

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、役員および従業員が共通の方針と計画に基づいて行動し、日々の業務を検証・改善する仕組みを整えることが重要であると考えています。

2025年度上半期は、代表取締役および取締役を中心とした経営管理のもと、経営計画、教育研修、内部管理点検、内部監査、外部監査、人事評価等を通じて、ガバナンス態勢の実効性と人材育成の取組状況を確認しています。また、社内規則および業務コンプライアンスマニュアルに基づく業務運営を徹底し、役員および従業員が共通の基準で判断・行動できる体制を整備することで、お客さまから信頼される組織運営と業務品質の向上に取り組んでいます。

### 2025年度上半期の主な取組み

- (1) 代表取締役および取締役による経営会議を定期的を実施し、経営課題、業務品質、社内管理態勢、人材育成、当年度の取組状況等について協議しています。
- (2) 事業年度開始時には、経営計画書を作成し、前年度の課題、当年度の取組目標、従業員教育研修計画、内部管理点検、内部監査計画、外部監査計画等を役員および従業員全員に共有しています。
- (3) 月1回の全体会議および毎週の営業会議を実施し、お客さま対応の進捗管理、事故対応の進捗管理、業務上の課題共有等を行うことで、組織全体で顧客対応品質の維持・向上に取り組んでいます。
- (4) 営業職による勉強会、クレーク職による意見交換・業務確認、代表取締役とクレークによるミーティングを実施し、職種ごとの課題や現場の気づきを共有しながら、業務改善と人材育成につなげています。
- (5) 社内規則および業務コンプライアンスマニュアルに基づき、募集管理、顧客対応、個人情報管理、苦情対応等の基本ルールを確認し、役員および従業員が共通の基準で業務を行えるよう標準化に取り組んでいます。

## 取組状況6 お客さま本位の適切なガバナンス態勢と人材育成

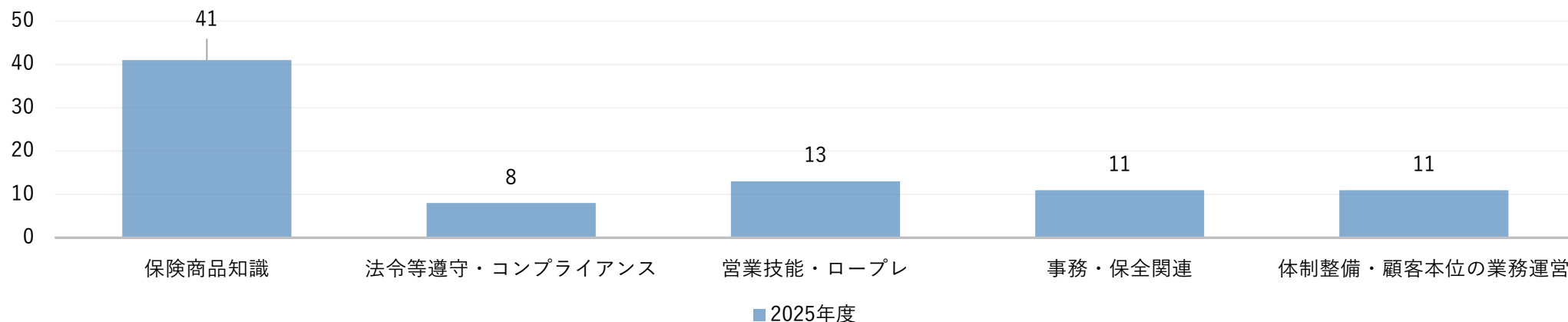
### 2025年度上半期の主な取組み

- (6) 保険会社による商品・事務研修、社内勉強会、営業技能・ロープレ、法令等遵守・コンプライアンス、事務・保全関連、体制整備に関する研修を計画的に実施し、保険商品知識、募集実務、顧客対応力の向上に取り組んでいます。
- (7) 営業担当者については、商品知識や募集対応に関する定期的な勉強会を週3回実施し、提案・更改・事故対応等の場面で、お客さまに分かりやすく適切な説明ができるよう知識と対応力の向上を図っています。
- (8) 内部管理点検、セルフチェックおよび内部監査を実施し、社内ルールの運用状況、募集管理、顧客対応、記録管理等を確認することで、課題の把握と改善対応につなげています。
- (9) 外部専門家との顧問契約を継続し、改正法令、業界動向、募集品質向上に関する情報を受け取るとともに、法令等遵守やコンプライアンスに関する事項について相談できる体制を整えています。
- (10) 外部監査機関による外部監査を実施し、内部管理態勢や業務品質について第三者の視点から確認を受けるとともに、監査結果を社内で共有し、確認された課題や改善事項について、代表取締役の指示のもと改善に取り組んでいます。
- (11) 外部監査における募集人ヒアリング等の評価結果については、必要に応じて個別にフィードバックを行い、各担当者が自身の課題を確認し、次回以降の提案・説明・顧客対応に活かせるよう指導しています。
- (12) 業務部門の管理者による募集人管理や個別面談等を通じて、日常業務における課題、改善点、対応上の悩みを確認し、業務改善や顧客対応品質の向上につなげています。
- (13) 人事評価を実施し、業務遂行状況、顧客対応、社内ルールの遵守、会社への貢献等を確認することで、従業員の成長支援と組織全体の業務品質向上につなげています。

## 取組状況6 お客さま本位の適切なガバナンス態勢と人材育成

成果指標・KPI

### 6-1 従業員教育・研修



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・生命保険商品知識等	22件	19件	—	41件
法令等遵守・コンプライアンス	—	8件	—	8件
営業技能・ロープレ等	—	13件	—	13件
事務・保全関連	—	11件	—	11件
体制整備・顧客本位の業務運営関連	—	5件	6件	11件
前年比	—	—	—	—

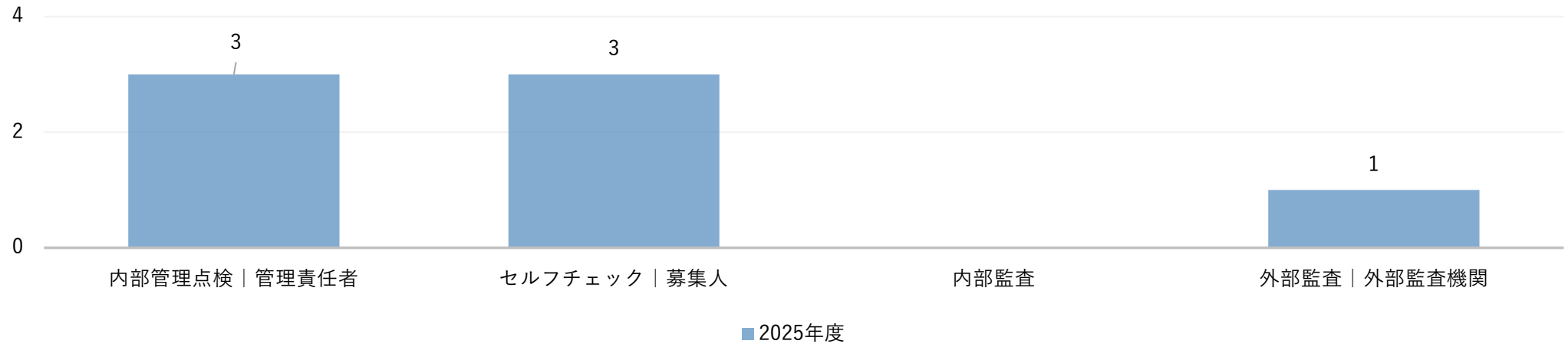
■ 外部専門家による実績には、外部専門家から定期的に提供された改正法令、業界動向、募集品質向上等に関する情報・資料を社内共有したものを含みます

■ 2025年度上半期による成果指標・KPI数値

## 取組状況6 お客様本位の適切なガバナンス態勢と人材育成

成果指標・KPI

### 6-2 内部管理点検・セルフチェック・内部監査・外部監査



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	外部監査   外部監査機関
2025年度	3回	3回	—	1回
前年比	—	—	—	—

- 内部監査については、毎年度、内部監査計画に基づき下期に実施する運用としています  
2025年度上半期時点では、内部監査計画書を策定済みであり、下期に計画に沿って実施する予定です
- 2025年度上半期による成果指標・KPI数値

## 取組状況7 お客様本位の業務運営を支える職場環境の整備

当社では、お客さま本位の業務運営を支えるためには、役員および従業員が安心して働き、必要な情報を適切に共有しながら、迅速かつ正確にお客さま対応を行える職場環境を整備することが重要であると考えています。

2025年度上半期は、経営理念「共生」のもと、役員および従業員が互いに協力し、職種や担当業務を越えて情報を共有できる組織風土づくりに取り組んでいます。また、デジタルツールを活用した業務効率化、情報共有、スケジュール管理、顧客管理、帳票管理、情報セキュリティの強化を進めることで、従業員がよりお客さま対応に注力できる環境づくりを進めています。さらに、健康経営や適正な労務管理、業務の見える化、情報管理体制の整備を通じて、従業員が安心して能力を発揮できる職場環境を維持し、お客さまに対するサービス品質の向上につなげています。

### 2025年度上半期の主な取組み

- (1) LINE WORKSを活用し、役員および従業員間の社内情報連携を行うことで、お客さま対応、事故対応、業務連絡等に関する情報共有の迅速化に取り組んでいます。
- (2) Microsoft OneDriveを活用し、社内の情報データを共有するとともに、お客さまへの見積書等の送付についても、情報セキュリティに配慮し、クラウドストレージの共有リンクを利用して安全な情報提供に取り組んでいます。
- (3) freee人事労務システムを活用し、出退勤管理や労務管理の効率化を図ることで、従業員の勤務状況を適切に把握し、働きやすい職場環境の維持に取り組んでいます。
- (4) サイボウズを活用して従業員のスケジュールを管理し、各担当者の予定や業務状況が見える化することで、社内連携の円滑化とお客さま対応の効率化につなげています。
- (5) これまで紙ベースで管理していた内部管理帳票類について、kintoneによるデータ管理へ移行し、帳票の確認、保管、共有、検索の効率化を進めています。

## 取組状況7 お客さま本位の業務運営を支える職場環境の整備

### 2025年度上半期の主な取組み

- (6) 保険代理店業務システムであるT-netを活用し、顧客情報、対応履歴、保全対応、事故対応等の情報を一元的に管理することで、担当者間の情報共有と顧客対応品質の向上に取り組んでいます。
- (7) デジタルツールの活用により、社内業務の効率化と情報共有の精度向上を進め、創出された時間をお客さまとの対話、契約内容の確認、事故対応、アフター・フォロー等に充てられるよう取り組んでいます。
- (8) UTM等のセキュリティ対策を導入し、お客さまの個人情報や契約情報を適切に管理するとともに、社内外の情報共有における安全性の確保に取り組んでいます。
- (9) 健康経営優良法人認定、健康づくり優良事業所、ふくおか健康づくり団体・事業所宣言等を通じて、従業員の健康維持・増進と安心して働ける職場環境づくりに取り組んでいます。
- (10) 従業員の業務状況や社内での貢献を把握し、必要に応じて面談やフィードバックを行うことで、従業員が前向きに業務へ取組み、お客さま対応品質の向上につなげられる職場づくりを進めています。

※次ページ「7-1. 事業継続・健康経営を支える外部認定・宣言」では、取組状況7に関する主な取組みのうち、事業継続および健康経営に関して、外部機関による認定・登録・宣言等がある代表的な取組みを掲載しています。

## 取組状況7

# お客さま本位の業務運営を支える職場環境の整備

成果指標・KPI

## 7-1 事業継続・健康経営を支える外部認定・宣言



### ■ 経済産業省 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等に備え、事業継続に向けた体制整備や事前対策を進めるため、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。

当社では、本認定を踏まえ、災害時等においてもお客さま対応を継続できる体制の維持・向上に努めています。



### ■ 日本健康会議

#### 【健康経営優良法人認定制度】

従業員の健康管理と健康増進を経営上の重要な取組みと位置づけ、健康経営優良法人の認定を受けています。当社では、従業員が健康で安心して働ける職場環境を整えることが、安定した業務運営とお客さまへの良質なサービス提供につながるものと考え、健康経営の推進に取り組んでいます。

## 取組状況7

# お客さま本位の業務運営を支える職場環境の整備

成果指標・KPI

## 7-1 事業継続・健康経営を支える外部認定・宣言



### ■ 全国健康保険協会(協会けんぽ) 福岡支部

#### 【健康企業宣言「健康づくり優良事業所」認定制度】

企業全体で健康経営を推進するため、職場における健康づくりの環境整備に取り組んでいます。当社では、従業員の健康意識の向上と働きやすい職場環境づくりを進めることで、従業員一人ひとりが前向きに業務へ取り組める体制づくりに努めています。



### ■ 全国健康保険協会(協会けんぽ) 福岡支部と福岡県

#### 【ふくおか健康づくり団体・事業所宣言】

ふくおか健康づくり県民運動の趣旨を踏まえ、職場における積極的な健康づくりに取り組むことを宣言しています。当社では、従業員の健康維持・増進を通じて、継続的かつ安定的にお客さま対応を行える職場環境の整備に取り組んでいます。

## 金融庁の原則とロジックサポート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、当社の運営方針および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。

当社では、方針制定以前から、意向把握、比較・推奨理由の説明、契約後フォロー、お客さまの声の把握、教育研修、内部管理点検、内部監査および外部監査等を通じて、お客さま本位の業務運営に取り組んできました。そのため、本報告書では、従前から継続して実施している顧客本位の業務運営に関する取組みについては、2025年度上半期の取組状況として「実施」と整理しています。

一方で、プロダクトガバナンスに関する補充原則は、2024年9月26日の金融庁原則改訂により追加された内容であり、当社では、2025年9月1日の「お客さま本位の業務運営方針」制定にあたり、販売会社である保険代理店として対応すべき事項を運営方針に反映しています。

### 1. 「対象外（非該当）」とする項目とその理由

当社の業務内容を踏まえ、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求められる「プロダクトガバナンスに関する補充原則」のうち、補充原則1、補充原則2、補充原則2（注1）、補充原則2（注2）、補充原則3（注1）、補充原則3（注2）、補充原則4（注1）、補充原則4（注3）は、「対象外（非該当）」となります。

## 金融庁の原則とロジックサポートとの対応関係に関する補足説明

### 2. 「一部実施」とする項目とその理由

本報告書は、2025年9月1日から2026年2月28日までの上半期における期中報告であるため、プロダクトガバナンスに関する補充原則については、2025年度通期での検証を予定している項目も含まれます。そのため、対象外（非該当）とする項目を除き、補充原則3、補充原則3（注3）、補充原則4、補充原則4（注2）、補充原則5、補充原則5（注1）、補充原則5（注2）への対応については、2025年度上半期時点の取組状況として「一部実施」と整理しています。

今後、販売会社としての取組状況、保険会社との情報連携、お客さまの声の把握、契約後フォロー、内部管理点検、内部監査および外部監査等を踏まえ、通期に向けて実施状況の確認と改善を継続してまいります。なお、プロダクトガバナンスに関する補充原則への対応状況については、次回の定期報告において改めて報告する予定です。

### 3. 原則6（注3）に関する販売会社としての取組み

原則6（注3）は、金融商品の組成に関する事項を含む一方で、販売に携わる金融事業者にも、商品の特性や想定される顧客属性等を理解し、自らの責任でお客さまへの適合性を判断したうえで販売することを求めています。

当社は、保険商品の組成には携わっておりませんが、保険代理店として、保険会社から提供される商品情報、補償内容、契約条件、販売上の留意点等を確認し、商品の特性を理解したうえで提案を行っています。また、お客さまの意向、事業内容、経営課題、既契約の内容等を踏まえ、お客さまにふさわしい保険商品・サービスであるかを確認し、適合性を判断したうえで提案しています。

## ▶▶ お客様本位の業務運営に関する取組状況についてのお問い合わせ窓口



保険代理店：株式会社ロジックサポート

営業部 取締役営業部長 大瀬康二

所在地：〒814-0133 福岡県福岡市城南区七隈3丁目5-1

電話番号：092-801-6419

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）