

2025年度振り返り

株式会社モストコンサルティング

目次



- ① 当該レポートについて
- ② 方針 1 から 5 の取組状況について
- ③ 2025年度KPIの結果について
- ④ 次年度KPIについて

当該レポートについて 「挑戦」そして「成功と挫折」の2025年度

2025年度は、2024年度に引き続き、役職員一同様々な取り組みに着手してまいりました。

しかし、すべてが上手くいったことばかりではなく、多くの失敗や挫折もありました。

当該レポートでは、FD方針に対し、2025度以前から継続実施できたもの、さらには、2025年度、新たに取り組みを始めたことを記載する共に、KPIの結果の振り返りと次年度の取り組み方針をまとめます。



方針 1

企業理念を実現できる企業文化を情勢します



当グループは、お客さまからの「ありがとう」のお言葉こそが最大の喜びであり、そのお言葉をいただくことが「良き相談員」としての証であると考えています。当グループの人材がこのような価値観を持ち、常にお客さまの立場に立った考え方や判断、行動ができるよう、企業文化の構築に努めてまいります。

取組状況①

- 経営理念を形骸化せず、日常業務における判断基準としております。
- 「顧客本位の業務運営方針に関する宣言」に基づく取組みについては、自社の方針・取組状況、定量化した目標（KPI）をHP上で公表し進めております。
- ISO9001の認証取得とKPIが連動した体制を構築しております。
- 「社員必携」を作成し、理念体系・社長方針・計画・業務マニュアルがいつでも確認できるよう工夫しております。
- 年に1回、経営方針発表会（4月）を開催し、社長の年度方針、部門長方針、年度計画の発表、社外研修の受講報告を行い、全職員の目線合わせを行っております。
- 年に2回、全職員が集まる全体会議（8月、12月）を開催し、年間目標に対する進捗の報告と優秀者の発表を行い、定期的に全職員に対し、年度目標のPDCAを説明しております。

* 赤字は2025年度新たに取り組みを実施したもの

方針 1

企業理念を実現できる企業文化を情勢します



当グループは、お客さまからの「ありがとう」のお言葉こそが最大の喜びであり、そのお言葉をいただくことが「良き相談員」としての証であると考えています。当グループの人材がこのような価値観を持ち、常にお客さまの立場に立った考え方や判断、行動ができるよう、企業文化の構築に努めてまいります。

取組状況②

- 毎月 1 回、事業部の責任者が参加するISO会議を開催し、KPIの進捗について、結果ならびに次月への改善策・強化策を検討し、PDCAを実施しております。
- 全体会議の内容は全て録画し、不参加者についても、後日、内容が視聴できる体制を構築しております。
- リテール事業部では、朝礼を実施し、「日々の振り返り」・「個々の予定」・「今日大切にすること」を共有し、業務に取り組んでおります。
- ISO9001の「教育研修計画・実施記録」に従い、年間の教育研修の内容を定め、実施記録を適切に管理すると共に、実施後の効果評価を行い、PDCAを行っております。
- 「理念と経営」の社内勉強会を毎月 1 回実施し、健全な価値観の醸成を図っております。
- 動画研修の導入や社外研修に参加し、保険商品の知識だけでなく、価値観教育に努めております。
- 専門資格の取得に個々で挑戦しております。
- 人事理念に従った評価制度・採用活動に取り組んでおります。

* 赤字は2025年度新たに取り組みを実施したものの

方針 2

企業倫理を強化します



* 赤字は2025年度新たに取り組みを実施したものを示しています。

- 当グループは、所属するすべての役職員が事業活動に関連するすべての法令、ならびに取扱保険会社が定める規定を遵守し、違反行為を正当化または黙認することなく直ちに是正する等、コンプライアンスの徹底を図り、企業倫理の強化を図ってまいります。

取組状況

- ISO9001で、「教育研修計画」に従い、コンプライアンス研修を毎月1回実施しております。
- 基本的に習得する必要がある商品知識については、保険会社指定のeラーニングを実施し、その理解、周知を図っております。
- 社内規定は、システムに掲載され、業務マニュアルは、社員必携に掲載することで、いつでも規定やマニュアルを確認できるようにしております。
- マニュアルをより具体化するため、特に重要だと思われる「満期更改」、「異動解約」、「事故対応」、「新規契約」、「情報提供」、「高齢者募集」、「障がい者募集」に関しては、ISO9001において「手順書」を作成し、その徹底を図るための工夫をしております。
- コンプライアンスに関するガバナンス強化を図るため、組織体系を刷新し、組織図上でも体制を明確化する共に、コンプライアンスの基本方針を社員必携に掲載し、周知と体制の強化を図っています。
- ISO9001の中で「安全措置チェックシート」・「業務用利用機器チェックシート」を毎年実施し、個人情報と個人データの取扱いに関する点検と改善を行っております。
- 代理店業務品質評価制度に基づく自己点検を9月に実施すると共に保険会社との対話を行い、自社の品質向上に取り組んでおります。
- 苦情・品質改善事案については、ISO9001の「不適合是正事案」にて、事態の発生経緯、なぜなぜ分析を行い、再発防止策を策定のうえ、改善を図り、会社全体で再現性が担保される仕組化を行っております。
- 年に1度、社外機関における内部監査を実施し、定められたルールが適切に運用されているかを客観的に測定し、監査結果を部門長にフィードバックし、改善を図っております。

方針3

お客様の声を大事に、
日々の対応や経営の改善に活かします



- 当グループは、お褒めのお言葉はもちろん、ご意見・ご要望・ご不満のお声を「お客様の声」として真摯に受け止め、誠実かつ迅速にお応えするとともに、業務運営や経営に反映してまいります。

取組状況

- 当グループでは、ISO9001「品質マネジメントシステム」の認証取得を進めております。
- 苦情については、迅速・適切・丁寧に対応を行い、記録を残しながら、保険会社とも連携し解決を図るよう努めております。
- お客様の声」や「ヒヤリハット事案」を収集・分析し、業務改善および体制強化に活かしております。これらを実効性のある仕組みとするため、以下の取り組みを行っています。

(i) 入力のシステム化

社内システムへ一元的に入力し、全体で蓄積できる環境を整備いたしました。

(ii) 情報の集約・共有

推進担当者が収集データを集約し、社内へ共有しております。

(iii) 改善の仕組み化(リテール事業部)

新たに取組推奨者を配置し、月1回のリモート会議を開催。重要案件の改善・強化策を検討し、必要に応じてISO手順書への反映を行っております。

* 赤字は2025年度新たに取り組みを実施したもの

方針4

お客様にわかりやすく説明し、
お客様にとって最適な商品をご提案します



- 当グループは、お客さまに「安心」を提供するという企業理念の実現のために、常にお客さま目線に立ち、お客さまのご意向を適切に把握したうえで、保険の枠に捉われず最適な解決策をご提案します。また、保険募集にあたっては、自社の利益を優先することなく、お客さまの利益を最優先に考え、わかりやすく説明し、保険商品の特性に応じて、十分な情報提供に努めます。

取組状況①

- 来店型事業部では、保険クリニックの募集マニュアルに従い、権限明示、取扱保険会社、推奨方針、個人情報取り扱いに関する説明の徹底を図っております。また、その運用状況についても、内部監査が実施され、改善・指導を図ると共に、「意向把握シート」・「最終のご意向確認書」については、サンプリング点検を行い、その実効性を確保できるよう工夫しております。
- 生命保険の募集にあたり、保険クリニックが提供する商品比較ツール「IQシステム」を通して、誠実・公正で分かりやすい情報提供とお客さま一人ひとりのご意向に沿った最適な保険選びのサポートをライフプランニングとともにしております。
- 特に市場リスクを有する変額保険や外貨建て保険の販売については、お客さまの投資経験や金融知識把握したうえで、商品内容やリスク、その他お客さまが負担される手数料など、システムを活用し、よりきめ細やかな情報提供を行うことを務めています。
- 補足資料を活用し、公的保険に関するご説明を詳しく行い、ご理解いただいた上で、任意保険をご提案しております。

* 赤字は2025年度新たに取り組みを実施したもの

方針 4

お客様にわかりやすく説明し、
お客様にとって最適な商品をご提案します



- 当グループは、お客さまに「安心」を提供するという企業理念の実現のために、常にお客さま目線に立ち、お客さまのご意向を適切に把握したうえで、保険の枠に捉われることなく最適な解決策をご提案します。また、保険募集にあたっては、自社の利益を優先せず、お客さまの利益を最優先に考え、わかりやすく説明し、保険商品の特性に応じて、十分な情報提供に努めます。

取組状況②

- リテール事業部では、ISO9001の「満期更改」、「異動解約」、「事故対応」、「新規契約」、「情報提供」、「高齢者募集」、「障がい者募集」の各種手順書に基づき、個々のお客さまの特性やご希望に応じ、分かりやすい説明を行うためのその徹底を図っております。特に、高齢者募集・障がい者募集については、理解度や障がいの状況などを鑑み、きめ細やかな対応を心がけるよう工夫しております。
- 法人・個人時業務のお客さまに対しては、保険料・潜在的なリスクを十分に考慮いただけるよう、制度商品やニューリスク（サイバー保険）、そして地震に関する備えについて情報提供を行っております。
- お客さまのお声を傾聴し、潜在的なリスクのお話ができるよう、必要に応じ「リスクマップ」を活用することで、必要な補償や重複となっていないかを、より丁寧に説明できるように工夫しております。
- お客さまからのお問い合わせ、対応について迅速な対応ができるよう、社内システムで対応履歴を共有できる体制を整えております。
- 通常の保険よりも制度商品には、保険料、補償内容についてもメリットが多く、既存のご契約内容の見直しや、ご契約のないお客さまにも、そうした制度商品のご紹介を積極的にご紹介することを仕組化しております。

* 赤字は2025年度新たに取り組みを実施したもの

方針 4

お客様にわかりやすく説明し、
お客様にとって最適な商品をご提案します



- 当グループは、お客さまに「安心」を提供するという企業理念の実現のために、常にお客さま目線に立ち、お客さまのご意向を適切に把握したうえで、保険の枠に捉われることなく最適な解決策をご提案します。また、保険募集にあたっては、自社の利益を優先せず、お客さまの利益を最優先に考え、わかりやすく説明し、保険商品の特性に応じて、十分な情報提供に努めます。

取組状況③

- お客さまのご要望や属性等に即したふさわしい商品およびサービスを提供し、お客さま利益と相反する行動はいたしません。また、利益を不当に害するおそれのある取組を適切に把握・管理するための体制を、内部監査などで整備し、維持・改善できる仕組みを取り入れております。
- お客さまのご意向に沿った最適な保険商品のご提供の妨げるような、特定の保険会社や商品等に偏重した各種キャンペーンに沿った推奨販売は行いません。
- 取扱保険会社の商品知識に偏りないよう教育研修体系を検討し、実践するよう努めております。
- 法人のお客さまに対しては、激甚災害が増えている現状を鑑み、保険商品のご提案だけでなく、事業継続力強化計画（ジギョケイ）の導入支援をサポートできる体制を整え、お客さまのBCP計画策定のためのお手伝いを実施させていただいております。
- 個人のお客さまに対しては、ご継続または新規のご提案の際、ハザードマップをご用意し、補償内容と保険料の兼ね合いのご検討に役立てていただいております。
- お客さまのご要望に従い、事故削減のための研修会を従業員さま向けに行っております。

* 赤字は2025年度新たに取り組みを実施したものの

方針5

お客さまに対する「便利」と「快適」の提供



- 当グループは、お客さまの「安心」のためには、ご契約手続きの品質を上げるだけでなく、「お客さま接点の強化」、「募集形態の見直し」、または、「事務品質」、「契約後のアフターフォロー」に至るまでが、私たちの存在価値が問われるものだとして認識しております。お客さまの「良き相談者」として、凡事徹底を貫き、「便利」と「快適」を提供できるよう努めます。

取組状況①

- ISO9001の「満期更改」の手順書に従い、ご継続の際のご案内については、お客さまに十分ご検討いただける時間を確保することに努めております。ご連絡が取れずに、ご継続日が近くなったお客さまに対しては、実際にご契約住所に訪問することを徹底し、お客さまのご意思を確認できるよう努めております。
- 「便利さ」、「快適さ」をご提供できるよう、面談の他、非対面でのご対応を行っております。非対面の方法としては、お電話や郵送の外にも、zoomを活用したりリモート会議方式を取り入れ、画面で資料を投影してご説明ができる体制も整え、多くのお客さまにご活用いただいております。
- 2025年度マーケティング事業部を立ち上げ**、HPの他に、公式LINEやインスタグラムを活用し、お客さまに対して弊社の紹介や情報提供を行っております。
- 公式LINEでは、事故が夜間や休日に行ってしまうどこに連絡すれば良いか分からないというお声に応え、簡単に緊急連絡先が検索できる仕組みを構築し、ご案内できるようにしております。
- 弊社では、事故対応の専門家として、保険会社の保険金支払部署で勤務していた経験者を採用し、迅速かつ丁寧な事故対応サービスの提供できる環境を整えております。

* 赤字は2025年度新たに取り組みを実施したもの

方針5

お客さまに対する「便利」と「快適」の提供

- 当グループは、お客さまの「安心」のためには、ご契約手続きの品質を上げるだけでなく、「お客さま接点の強化」、「募集形態の見直し」、または、「事務品質」、「契約後のアフターフォロー」に至るまでが、私たちの存在価値が問われるものだとして認識しております。お客さまの「良き相談者」として、凡事徹底を貫き、「便利」と「快適」を提供できるよう努めます。

取組状況②

- 保険サービスの他、健康経営エキスパート資格の保有者が、お客さまの健康経営優良法人導入支援についてサポートを実施させていただいております。
- 行政書士の資格保有者が、事業継続力強化計画に基づいたジギョケイ導入支援を行うとともに、相続や補助金申請のご相談やお手伝いを実施させていただいております。
- 介護などがご心配なお客さまのご相談にお応えするため、介護相談の窓口(ウエルビオ)制度のご紹介を開始いたしました。



* 赤字は2025年度新たに取り組みを実施したもの

2025年度 KPIの結果について

「顧客本位の業務運営方針に関する宣言」に基づく取組みの進捗状況に関し、定量的に把握できるものについては、その取組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下の通り設定し、その結果について表示しています。

①資格取得

当該KPIは、2023年度からKPIとして取り入れております。保険資格、その他の専門資格の資格取得は、お客さまサービスの品質向上に資するものとして、KPIとして評価しております。KPIは、FD方針を実現するため、毎年見直しを行うことで、より適切な業務運営に繋がるよう努めております。

		2024年度	2025年度
1	ファイナンシャルプランナー2級	8名	11名
2	ファイナンシャルプランナー3級	2名	2名
3	損保協会トータルプランナー	9名	9名
4	変額保険販売資格者	30名	33名
5	外貨建保険販売資格者	14名	15名
6	証券外務員Ⅱ種	1名	4名
7	コンプラオフィサー2級	3名	3名
8	もしもし検定2級	1名	1名
9	健康経営エキスパート資格	1名	1名
10	行政書士	1名	1名
11	防災士	1名	1名

2025年度 KPIの結果について

②コンプライアンスプログラム達成度 100%
弊社で設定したコンプライアンスプログラムを実行することが、コンプライアンス体制を構築するためには、非常に重要であると考えております。

③業務点検の実施と社外機関の客観的な内部監査評価
自社だけの目線だけではなく、外部機関から客観的な評価を実施することで、自社の品質向上につなげてまいります。

28点中21点 B評価

④「お客様の声」・「ヒヤリハット事案」をもとにした業務改善・強化数
方針、規定、業務マニュアル、ISO手順書など、一度作成したらそれでいいということではなく、お客さまからのお声や当社でヒヤリとして案件を、業務改善・強化に繋げることで、更なるお客さま満足度に繋げることが重要であると考え、当該指標をKPIとしております。

【2023年度】28件

【2024年度】24件

【2025年度】お客さまの声243件 ヒヤリハット事案64件

⑤変額保険・外貨建等投資リスク商品についての説明実施状況 100
意向確認書によって実施

⑥ジギョケイ導入支援数 30件
大規模災害・サイバー攻撃・感染症リスクに対する備えは非常に重要であると感じが増す。しかし、どのように備えをすればよいかわからないというお声も多く、弊社では、導入支援を通じ、お客さまの安心のためにご協力させていただいております。

2025年度 KPIの結果について

⑦制度商品・ニューリスク・地震拡担保険の新規契約数
制度商品、ニューリスク、企業向け地震保険のご成約件数は、お客さまにおける潜在的なリスクや補償範囲、保険料に関する情報提供ができたことのお客さまの評価として認識しております。

【2023年度】23件

【2024年度】47件

【2025年度】48件

⑧生命保険継続率（25か月）
生命保険契約が長く継続されているかは、募集時に丁寧に説明でき、お客さまにご理解、ご納得いただいた上でご契約をいただいたものであると認識しております。

【2025年度】93%

クリニック事業部調べ

⑨公式LINE・Instagram・HPからの情報発信件数
弊社では情報発信を通じ弊社を知っていただくことに努めると共に、お客さまにとって重要な情報を定期的にお届けすることで、お客さまのお役に立つことを目指しております。

LINE配信数 19回

Instagram 103本

HP更新 16回

⑩システム対応履歴・お客さまの情報の一元管理の登録状況 98.5%
お客さまとのお対応の結果、社内連携のためには、対応履歴の入力を行うことが重要であると考えております。まだまだ、入力内容が十分でないものも散見され、今後、改善を図ってまいります。

2025年度 KPIの結果について

2025年度KPI総括①

◇新規の資格取得者数については、昨年度と比較して微増という結果に終わったものの、FP資格や証券外務員資格など、難関資格に挑戦し、合格実績が出たことは、評価できると思われます。しかし、学びに対する意欲に濃淡がでている点については、今後、改善の必要があり次年度以降の課題としております。

◇「お客様の声」・「ヒヤリハット事案」をもとにした業務改善数の取り組みについては、取組推進者を配置することや目標設定を行うことで、2024年度と比較し、大きく改善されました。特に、取組推進者の積極的な働きかけが成果に繋がったと考えております。課題としては、まだまだ働きかけにより、お客さまの声やヒヤリハット事案が集められる状況である点と具体的な改善・強化に繋げるための仕組化が不十分であったと思っております。これらの点については、次年度改善し、当該取り組みをさらに強化してまいります。

◇外部評価については、今年度も最高評価を獲得することができませんでした。当該結果に終わった要因としては、要改善項目がそのまま改善できず終わってしまっていたことです。次年度は要改善項目は、独自で内部監査を行い、改善シートなどを活用し、適切にPDCAを回すことを習慣化してまいります。

◇制度件数・ニューリスク（サイバー保険）・地震保険（地震負担）の新規ご契約件数については、年々増加傾向にあります。要因としては、提案の品質が均質化されたことで、情報提供が恒常的かつ適切に行われた結果だと考えております。当該取り組みは、お客さまにとって非常に有益なご提案になると信じ、次年度以降も継続して強化してまいります。

2026年度KPIについて

2025年度KPI総括②

◇ジギョケイ導入支援については、目標の30件を達成することができました。当該取り組みについては、弊社の中でノウハウが蓄積され、導入までがスムーズに行うことができるようになっております。次年度はさらなる強化を図り、ジギョケイよりも深いBCP計画の作成支援を行える体制を構築してまいります。

◇定期的な情報配信については、以前は配信も不定期で内容も工夫できておりませんでした。そこで、2025年度、マーケティング事業部を立ち上げ、専任者を配置できたことで、1年間を通じ、着実に情報配信できる仕組みができたことが非常に大きな成果でありました。次年度以降は、当該取り組みを活性化させるため、マーケティング会議を立ち上げ、皆さまにさらなる情報配信を行ってまいります。

	方針	取組み	K P I	取扱方法
1	【原則2】 取組方針3 お客さまの声を大事に、日々の対応や経営の改善に活かします	お客さまの声・ヒヤリハットの収集 5件/月 60件/年間	手順書の改定 12年/年間	毎月1回 品質向上会議を実施
2	【原則3】 取組方針2 企業倫理を強化します	コンプラ研修の実施 コンプラマニュアルの説明(全体会議) 2025年の監査指摘事項対応	コンプラ研修12回/年間 社外評価四つ星	代協アカデミー 是正改善シートを活用し、改善活動を実施→日本創倫社評価
3	【原則4】 取組方針4 お客さまのい分かりやすく説明し、お客さまにとって最適な商品をご提案します	変額保険・外貨建保険など、特定保険に関する補償・口座管理・手続きに関する手数料の説明を丁寧に実施し、お客さまに正しい理解、ご納得いただくように努める	意向確認書取付率100%	保険クリニックのシステム 店舗責任者が内容をチェック
4	【原則5】 取組方針4 お客さまのい分かりやすく説明し、お客さまにとって最適な商品をご提案します	保険提案時に限らず、ご契約後も丁寧なアフターフォローを実施する 生命保険の新規ご提案に際し、分かりやすい資料を使用し、ご意向内容に齟齬がないご契約手続きを実施する	既契約者へ 年間 約1,000件情報発信 LINE 2月・5月・8月・11月 (年4回) 生命保険継続率97%	マーケティング事業部と連携 LINE・ショートメール・メールなどを活用し、継続的なアフターフォローを実施 個人分野はRPAで自動見積事務研修を実施
5	【原則6】 取組方針4 お客さまのい分かりやすく説明し、お客さまにとって最適な商品をご提案します 取組方針5 お客さまに「便利」と「快適」の提供をします	新種保険の提案強化。補償内容・保険料など、お客さまにメリットのある商品の提案を実施 ジギョケイ導入支援	新種保険新規契約数52件 ジギョケイ導入支援数30社	商品研修やロープレ検定の実施により営業職員の知識力・説明力を均質化する チラシ・システム開発を行いお客さまに分かりやすく提案
6	【原則7】 取組方針1 企業理念を実現できる企業文化を醸成する	専門家としての自覚とそれに相応する知識の取得 評価制度の適切な運用を実施し、人材育成に取り組む	損害保険プランナー14名 損害保険トータルプランナー10名 FP3級 11名 FP2級 10名 社内エンゲージメント 全項目4.0以上	評価制度の策定・周知 OneOnOneミーティング実施 目標設定による資格取得目標の設定