

ロイヤルエージェンシー有限公司

「お客様本位の業務運営」

# 取組状況報告書

2024年度(2024年10月～2025年10月)

取組方針 1 : 最もふさわしい保険選びができる営業活動(原則2・3・5・7に対応)

お客さまに保険加入上の重要なポイントを適切に情報提供し、お客さまがもっともご自身に適した保険を選択でき、かつ、最善の利益を確保できるよう、リスクコンサルティングを行います。

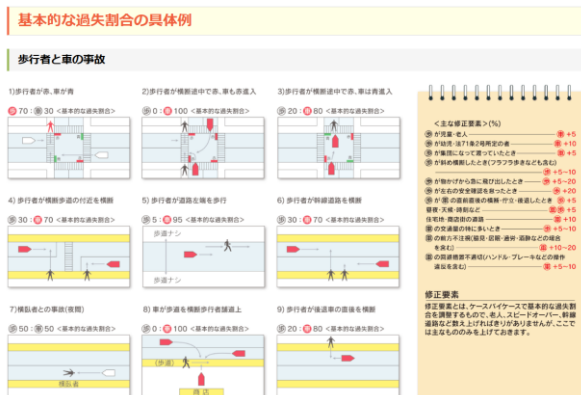
## 《主な取り組み》

(重要業績評估指標：「損害保險 全種目継続率」)

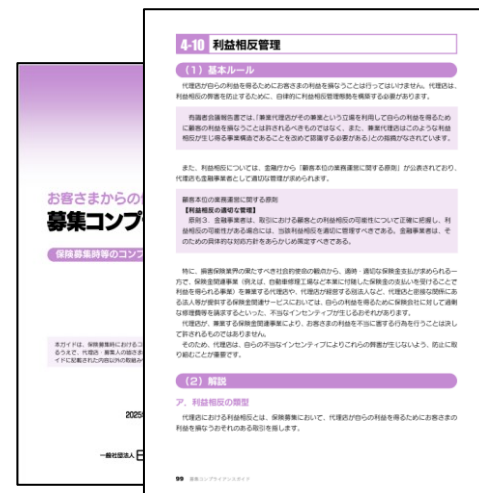
1. お客様にふさわしい保険選びをしていただけるように、お客様のご意向やニーズ、リスクを的確に把握したうえで、保険加入上の重要なポイントを適切に分かりやすく情報提供します。又、そのための社員教育も定期的を実施します。
2. お客様に想定されるリスクや事故事例・判例等に関するオリジナルの情報・ツールを随時提供し、事故発生率と、事故現場でのスムーズな対応力向上のためのリスクコンサルティングサービスを提供します。又、そのための社員教育も定期的を実施します。
3. お客様の最善の利益を確保するために、お客様と利益相反が生じる可能性のある取引について適切に把握・管理・教育をし、お客様の利益が不当に害される取引はいたしません。又、そのための社員教育も定期的を実施します。

## 利益相反学習コンテンツ

## 事故判例情報提供ツール



## 情報提供ツール



## 取組方針 2： 万一の事故の際、迅速かつ適切にサポートする事故対応活動(原則2・7に対応)

お客さまが万一の事故に遭われた際、最善の利益を確保できるように最大限のサポートを行います。

### 《主な取り組み》

1. お客さまが万一の事故に遭われた際に、お客さまの不安を取り除き、最高品質のサポートを提供するために、専門の事故担当者を配置します。
2. お客さまが万一の事故に遭われた際は、専門の事故担当者を通じて、お客さまとのコミュニケーションを誠実・親身に行い、保険会社認定「適正な引受に関する最高資格」に裏付けられた知識・ノウハウ・スキル・経験値をフルに活用します。また、事故の解決まで適切に経過報告を行うなどお客さまが安心できるよう親身になってサポートすることで、お客さまの最善の利益を確保します。又、そのための社員教育も定期的に実施します。**(重要業績評価指標(KPI):「損害保険 損害率」)**
3. お客さまが、全国各地で、万一の事故に遭われた際に、迅速かつ適切にサポートできるように保険会社との連携を強化し、全国の代車を無料で提供できる提携修理工場とのネットワークを最大限活用します。

提携修理工場ネットワークのご案内を配布しています。



事故・故障・トラブル  
AIGの提携工場に対応いたします。

**全国版**  
2023.11

**全国ロードサービスマップ**

事故、故障でロードサービスを受けるとき、  
厳選された提携工場において、  
**代車無料!**  
24時間・事故故障初期対応OK  
**0120-416-652**





QRコードでOK

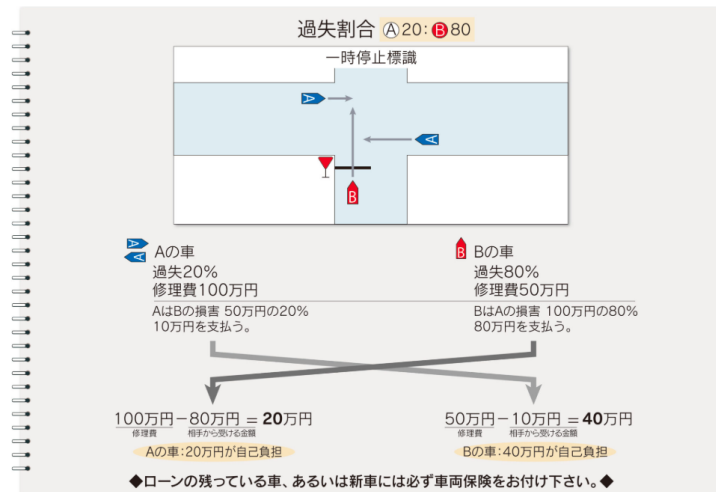
ロイヤルエージェンシーの契約者の方々専用!

**ロイヤルエージェンシー 有限会社**

本社 〒320-0012 宇都宮市山本1丁目32-25 TEL 028-688-0015  
小山支店 〒323-0806 小山市中久喜4-1-14 TEL 0285-23-8826

事故解決に至るまでの大切な内容をお伝えしています。

### 実際の事故処理の内容



取組方針 3： 豊かな人生を応援する営業活動(原則4・5・6に対応)

お客さまに豊かな人生を送っていただけるよう、お客さまのご意向やニーズ、リスクに最もふさわしい生命保険の選択のお手伝いをいたします。

## 《主な取り組み》

1. お客様のライフプランや、ご家族の状況、資産保有状況、投資経験および余裕資産等の各種状況に、役に立つ重要な情報の提供やふさわしいサービスの提供をします。
2. 特定保険契約(変額保険・外貨建保険等)を始め、商品やお客様属性に関する注意点およびお客様にご負担いただく手数料等については、お客様に推奨方針・推奨商品のご案内をする際に、平易に分かりやすくご説明し、ご確認いただけるように開示します。
3. 上記の1、2が適切に実施できているかを定期的に確認すべく、お客さまとの面談記録シート(生命保険)の作成・保存を行うとともに定期的にアフターメンテナンスを行います。**(重要業績指標(KPI):「お客さまとの面談記録シート(生命保険)の作成・保存率」)**

[illegible]

生命保険専用の「ご意向確認シート」(複写式)を作成し、作成・保存率は、100%です。  
募集人からの提出時に、適合性等、詳細に内容確認を行います。

取組方針 4：コンプライアンスの徹底と従業員の成長を支援する活動(原則6、7に対応)

保険代理店経営や保険募集に関わる関係法令を遵守するとともに、お客さまの最善の利益を確保する行動を実践する従業員の育成に注力します。

《主な取り組み》

1. コンプライアンスを遵守し、お客さまへの最高品質のサービス提供と最善の利益確保を実現すべく、保険会社等の外部研修等に積極的に参加するとともに、毎月行う会議の折、又、必要に応じ、自社独自の教育・研修の機会提供の充実化を図ります。
- (重要業績評価指標(KPI):「従業員向け研修会・勉強会等の実施回数」)
2. お客さまにとって、安心できる保険代理店であり続けるために、自浄機能としての自己点検活動を定期的の実施し、加えて、収集したお客さまの声と併せて、経営改善につなげる活動を行います。必要に応じて、保険会社と共有・連携を図りながら、経営改善につなげる活動を行います。
- (重要業績評価指標(KPI):「自己点検実施回数」)
3. 外部の客観的な視点から経営品質・募集品質を見つめ直すために、定期的に外部監査を実施し、経営改善を図ります。必要に応じて、保険会社と監査結果を共有・連携を行い、一層の経営改善に努めます。
- (重要業績評価指標(KPI):「外部監査実施回数」)

研修スケジュール18回以上

2025 年度

ロイヤルエージェンシー (有)

このコンプライアンスプログラムの全項目を全員が把握し、日報の業務に的確に反映させ、コンプライアンス違反が発生することのないよう留意すること。											
項 目	実施 - 担当 - 日数	最終期限	担当者	月	月	月	月	月	月	月	備 考
I. 経営管理活動	会議修正	年度末	課	1.2							年度末に確認チェックし修正する
	自己・特定比率算定	年1回	課	1.2							把握することはないが一応注意
	「業務分掌」の検証	年1回	課		7						変更あれば再作成する
	「経営理念」の確認	課 内	課	1	7	1.6					全員でロールプレイング実施
II. 法令遵守活動	代理店自己点検(自己点検チェックシート使用)	年2回	課	1	7						規定のものにつき半年ごと
	業務員自己点検(自己点検チェックシート使用)	年2回	課	1	7						規定のものにつき半年ごと
	運用指針の点検(点検)	年2回	課	1	7						契約日までの流れがいつまで分かるよう
	保険販売記録の点検	年2回	課	1	7						販売記録がルール通り実行されているか
	内部監査記録の点検	年1回	課	6							監査項目を全員が把握する
	外部監査記録の点検	年1回	課	1.1							外部監査での指摘事項に反応
III. 保険募集管理活動	保険販売基本方針の再確認	年2回	課	1.2							事前に契約書に提示しているか
	勧誘基本方針の再確認	年2回	課	1.2							事前に契約書に提示しているか
	新商品・商品設計研修	課 内	課								講師対応
	取り直し・撤収訂正等の点検	課 内	山田	1.1							今年度に取り直し業務を全員が順に把握していること
IV. 顧客管理活動	業務事項説明書	随時	全員	1	7						顧客向けに、ロールプレイング
	「お客様の声」等納品後及び研修	随時	課	1.2	3	6	9				長期(2ヶ月)研修実施をゼロへ
	不満・苦情の点検	年3回	課	1.2	4	8					交渉期間を短縮して早く
V. 情報管理活動	顧客満足度への対策	随時	課								2024年度実施期間。ロードサービスバンプレット作成
	個人データ管理目標の内部確認	年2回	課	6	1.2						個人データの各種の事項を共有する
	個人情報取扱規定	随時	課	9							個人情報取り扱いについて注意すること
VI. 通 信	自社研修会・プロモ・業務連絡会・各社研修会(月1回の会議)	随 時	課								月一の会議の中に順次取り入れる
	クラウドセミナー	随 時	課								必要に応じ
	コンプライアンス・マニュアルの点検	随 月	課	1.2	4	8					変更することにより更新する
	研修・点検に基づく情報	随時	課								重要項目は毎月点検の前の研修
	公的機関に提出する報告	随 時	課								会議の前日開始

外部監査報告書(年1回)

2025年11月19日

ロイヤルエージェンシー 支店会社  
代表取締役 岡 博幸 様

監査報告書

セブンス・コンサルティング株式会社 代表取締役 佐々木 篤史  
(一般社団法人 日本内部監査協会 会内内部監査士 4A 号員)

〒104-0032 東京都中央区八丁堀 4-4-3 101 室 TEL 03-6280-4243

自己点検チェックシート

自己点検チェックシート【2025年度版】

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

年2回実施

■取組状況報告書 最低1年に1度公表

「顧客本位の業務運営に関する原則」に関わる弊社の取組状況について下記の通り報告します。

	KPI	2024年度 2025年5月末	2025年度 2026年5月末(予定)	20XX年度 20XX年XX月末
1	損害保険 全種目 継続率	98.4%	集計中	
2	損害保険 損害率	40%以下	集計中	
3	お客さまとの面談記 録シート(生命保険)の 作成・保存率	100%	100% (2025年11月末現在)	
4	従業員向け研修会・勉 強会等の実施回数	18回	集計中	
5	外部監査、自己点検の 実施回数	外部監査 年1回 自己点検 年2回	外部監査 年1回 自己点検 年2回	



# 備考

※非該当とする方針について

弊社は、取組方針1～5は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則1～7に対応する形式で作成しております。

なお、原則5(注2)、原則6(注2、注3)、補充原則1～5は、保険代理店という取引形態上、本方針の対象としておりません。

※各取組の主な取り組みのなかで、特にお客さまの最善の利益に影響が大きいと考える取り組みについて、それぞれ以下のとおり、重要業績指標(KPI)を設定し、取組進捗状況を確認し、公表します。

- ・取組方針1-主な取り組みの状況 1・2・3 ：（重要業績評価指標:「損害保険 全種目継続率」）
- ・取組方針2-主な取り組みの状況 2 ：（重要業績評価指標:「損害保険 損害率」）
- ・取組方針3-主な取り組みの状況 3 ：（重要業績評価指標:「面談記録シート(生命保険)の作成・保存率」）
- ・取組方針4-主な取り組みの状況 1 ：（重要業績評価指標:「従業員向け研修会・勉強会等の実施回数」）
- ・取組方針4-主な取り組みの状況 2 ：（重要業績評価指標:「自己点検の実施回数」）
- ・取組方針4-主な取り組みの状況 3 ：（重要業績評価指標:「外部監査の実施回数」）