



『みんなが幸せになる企業、グッドカンパニー宣言』 取組状況のご報告



株式会社保険ステーション（以下、当社）が、お客様本位の業務運営のために掲げています
「みんなが幸せになる企業、グッドカンパニー宣言」に係る取組状況をご報告いたします。
今後とも、更なるお客様満足度の向上・業務品質向上へ向け、検証・改善を繰り返し、ベストプラクティスを
追求してまいります。

2025年7月11日
株式会社 保険ステーション

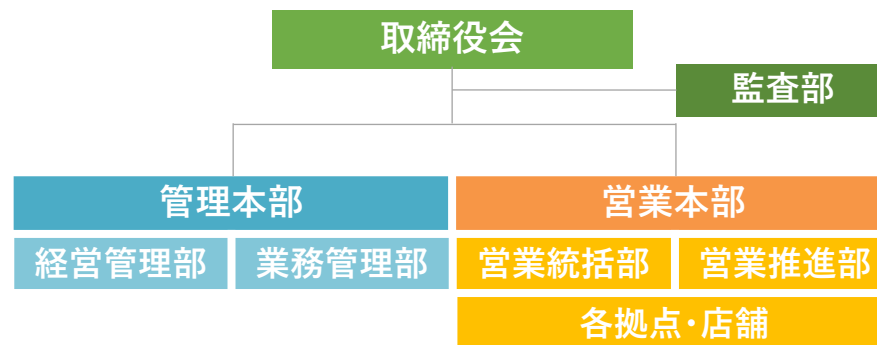


1. 組織と管理態勢 … P2
2. ご相談環境の整備 … P3
3. 会社全体での取り組み … P5
4. 社員教育の取り組み … P6
5. 適切な保険募集プロセス … P7
6. お預かりしているご契約における指標 … P8
7. 寄せられたお客様の声 … P11
8. 安心して働ける「場」作り … P12

1. 組織と管理態勢 ～ベストプラクティスを追求する組織～

1-1. 保険ステーションの組織態勢

当社では、お客様本位の業務運営の徹底に向けて、『みんなが幸せになる企業、グッドカンパニー宣言』を定めております。当社の各部門それぞれがお客様にとって「グッドカンパニー」である為に、保険会社やグループ企業、各提携事業者等と連携し施策を行い、日々行動しております。



1-2. グループシナジー

当社はフォーバルグループの一員として、掲げる社是の通り、お客様含め社会全体の幸せを目指し、社会が求める真の価値を追求していきます。

株式会社フォーバルとは

「新しいあたりまえ」を創造し続ける社会価値創出企業

「次世代経営コンサルタント」として企業経営を支援する集団となり、中小・中堅企業の利益に必ず貢献する

5分野に特化したコンサルティング



情報通信分野

情報通信の知識・技術を駆使した経営コンサルティング



海外分野

海外マーケットを独自ノウハウで取り込む経営コンサルティング



環境分野

環境に配慮した最先端の経営コンサルティング



人材・教育分野

次世代経営に必要な人材を育てる経営コンサルティング



起業・事業承継分野

企業のライフサイクルに対応した経営コンサルティング

社 是

フォーバルグループは社員・家族・顧客・株主・取引先と共に歩み社会価値創出を通して それぞれに幸せを分配することを目指す

そのため

創意工夫をこらし絶えず「革新」に挑戦する

顧客に愛される「真心」のサービスを大切にする

社員が安心して力を発揮できる「場」作りに努力する

世界・未来に目を向け「社会が求める真の価値」を追求する

2. ご相談環境の整備 ～「保険ステーションに任せているから安心」を目指して～

2-1. 保険ステーションの規模

2024年度は1支店・4営業所を新たに開設しました。今後もお客さまの利便性をさらに高められるよう、引き続き全国の拠点の拡充と人的基盤の強化に努めてまいります。

店舗数	45支店・17営業所 (内、来店型 8店舗)	取扱い 保険会社数	生保29社・損保12社・少額短期3社	社員数	352名
-----	---------------------------	--------------	--------------------	-----	------

2025年4月1日時点

2-2. 取扱い商品のラインナップ

お客様ニーズに合った保険商品の品揃えを充実させるために、随時商品ラインナップの見直しを行っています。

生命保険ラインナップ					
医療保険	23社・51商品	がん保険	21社・25商品	特定疾病保険	10社・18商品
終身保険	19社・41商品	定期保険	21社・40商品	養老保険	9社・18商品
年金保険	11社・18商品	介護保険	9社・15商品	学資保険	9社・11商品
収入保障保険	15社・17商品	就業不能保険	7社・7商品	生前給付保険	7社・8商品
損害保険ラインナップ					
火災保険	10社・22商品	自動車保険	10社・29商品	傷害保険	10社・29商品
労働災害保険	5社・5商品	サイバーリスク保険	7社・7商品	ペット保険	2社・2商品

また、葬儀時の費用にお役立てできる、オリーブ少額短期保険の「葬儀費用保険（葬儀社へ保険金を直接支払い可能な死亡保険）」の取り扱いを開始しました。


オリーブ少額短期保険

3. 会社全体での取り組み ～「保険ステーションに任せているから安心」を目指して～



3-1. 生命保険協会・代理店品質評価制度の認定

生命保険協会による乗合代理店業務品質調査の結果、評価基準の基本項目をすべて達成しました。今回で3年連続の認定となっております。



項目達成状況	2024年度（更新調査）		2023年度（更新調査）		2022年度（新規調査）	
	基本項目	応用項目	基本項目	応用項目	基本項目	応用項目
	135項目	61項目	135項目	61項目	150項目	60項目

3-2. “がん”への知識とがん保険の普及

当社は、厚生労働省が主催する「がん対策推進企業アクション」に賛同し、推進パートナー企業となっております。コンサルタントはすべてのお客様へ定期的な健康診断とがん検診の受信をおすすめし、がんについての正しい情報を提供するとともに、必ずがんに関連する保険のご案内を差し上げております。



		2024年度	2023年度	2022年度
がんへの補償を含む新規契約件数		3,154件	2,587件	1,915件
	上記の内のがん保険	586件	746件	866件

3. 会社全体での取り組み ～「保険ステーションに任せているから安心」を目指して～



3-3. 情報セキュリティへの取り組み

当社ではお預かりしている大切なお客様情報を適切に管理するため、専門部署を設置し、お客様情報の保護に万全の体制を整えております。

また、本社にて情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格ISO27001の認証を取得しております。（初回登録日2010年10月16日付）

今後も情報セキュリティの向上に全社一丸となって取り組み、お客様が安心して当社サービスをご利用いただける環境作りに努めてまいります。



本社にて取得



3-4. DXの推進

当社は、DXへの取り組みの結果「DXマーク認証：ブロンズ」を取得しております。

これからも、DX推進による業務の効率化・安定化を図り、お客様が安心してご相談いただける企業であり続けるよう努めてまいります。



第1340028-101号



3-5. ESG経営の推進

当社は2025年3月25日付で「ESG マーク認証」を新たに取得いたしました。

環境（Environment）への取組においては、CO2の削減やオフィスエネルギー消費の削減等、環境負荷の低減に努め、フォーバルグループと共に地球環境の保全に貢献する商品・サービスの開発や提供を行います。

また、これらの取組による企業価値を明確にするため、一般社団法人脱炭素経営支援協会が制定した、脱炭素経営とカーボンニュートラルの取組を評価する認証「CN2050」を取得いたしました。

社会（Social）への取組においては、潜在的なリスクに備える保険という商品・サービスの提供を通して、社会の課題解決の実現を目指します。企業統治（Governance）への取組においては、情報セキュリティとコンプライアンスおよびリスク管理の強化し、健全な企業統治を守ってまいります。

4. 社員教育の取り組み ～「全てはお客様のために」を合言葉に～

4-1. 2024年度商品研修実施状況

当社では週2回、保険会社担当者、外部講師による商品研修を行い、常に最新の知識を取得できる環境を整えております。加えて月に1回、コンプライアンス管理部門によるコンプライアンス研修を実施しています。

生命保険商品研修	39回
損害保険商品研修	11回
コンプライアンス研修	6回

また、全社員参加の全体会議を月1回開催し、社員同士の情報の共有に努めており、あわせてe-learningシステムも活用し、コンプライアンス意識や知識の定着を図っております。

4-2. 資格取得の推進

当社では専門的な情報を分かりやすくお客様に提供する為、FP資格等の取得を奨励しております。

また、2024年8月に一般社団法人中小企業個人情報セキュリティ推進協会が認定する「認定ESGアドバイザー」の資格を58名が取得しました。

「ESGアドバイザー制度」は、これから時代が求める企業のESG経営（持続可能な経営）において、ESG経営にかかる基礎知識を有していることを証する資格制度です。今後もESG経営に関わる人財の育成を推進することで、グループ全体で中小企業のESG経営を推進してまいります。

	2024年度	2023年度	2022年度
FP資格（2級・AFP・CFP）	94名	92名	83名
損害保険大学課程	86名	89名	86名
認定ESGアドバイザー	58名	-	-

5. 適切な保険募集プロセス ～お客様へのサービス提供へ向けて～

5-1. お客様ニーズに沿ったご提案

ご面談時には、弊社「ご意向把握シート」に沿って、お客様のご意向を把握し、お客様にとって最適な商品、サービスをご提供しております。

また、「乗換募集チェックシート」等の資料を用い、分かり易い説明を心掛けております。

5-2. お客様の属性や状況に応じた対応

ご高齢（70歳以上※当社規程）のお客様からのお申込について、お客様に十分にご理解いただけるよう、複数回にわたって説明を行っております。また、お申込み時にはご親族に同席いただくなど、お客様の状況に応じた丁寧かつ分かりやすい説明に努めております。また、ご契約後は、弊社コンプライアンス部門が募集状況を全件モニタリングを行っております。

		2024年度	2023年度	2022年度
高齢者契約件数	生命保険	554件	669件	595件
	損害保険	10,165件	9,498件	9,953件
特定保険契約件数	変額保険	915件	480件	545件
	外貨建保険	699件	467件	558件

6. お預かりしているご契約における指標 ～お客様へのサービス提供へ向けて～

お客さまをお迎えするにあたり、お客様が安心してご相談やお手続きができる環境を整えております。
また、ご相談の際には常にお客様のご意向を丁寧に向き合い、お客さまのご期待に応えられるよう心掛け、ご契約後も安心してご継続いただけるよう取り組んでまいりました。
これらの取り組みの結果が体现されたものが以下の指標であると考えます。

6-1. ご契約者様数

	2025年4月1時点	2024年4月1日時点	2023年4月1日時点
個人のご契約者様	104,092名	108,837名	108,293名
法人のご契約者様	8,088社	8,015社	8,205社

6-2. お預かり(保有)契約件数

生命保険	2025年4月1日時点	2024年4月1日時点	2023年4月1日時点
個人契約件数	111,444件	111,022件	111,468件
法人契約件数	8,929件	8,864件	9,125件

損害保険	2025年4月1日時点	2024年4月1日時点	2023年4月1日時点
個人契約件数	44,005件	41,257件	41,038件
法人契約件数	15,161件	14,742件	14,874件

6. お預かりしているご契約における指標 ～お客様へのサービス提供へ向けて～

6-3. 保険種類ごとの2024年度 新規取り扱い契約件数

当社は生命保険・損害保険を隔たりなく取り扱うことにより、あらゆるリスクに対応しております。
ご契約の際に利益相反が発生していないか、本社コンプライアンス部門が、面談記録をモニタリングし、
お客さまのご意向を的確に把握し、お客さまに最適な商品を選択いただいていることを確認しております。

生命保険全件		6,692件			
医療保険	2,574件	がん保険	586件	特定疾病保険	245件
終身保険	円建：244件 外貨建：284件 変額：187件	定期保険	円建：516件 外貨建：10件 変額：251件	養老保険	円建：177件 外貨建：8件 変額：164件
年金保険	円建：179件 外貨建：397件 変額：414件	介護保険 ※介護保障付保険含む	円建：19件 変額：20件	学資保険	13件
収入保障保険	266件	就業不能保険	1件	生前給付保険	137件

損害保険全件		59,186件			
火災保険	12,539件	自動車保険	25,435件	傷害保険	6,645件
賠償責任保険 ※サイバー保険含む	3,460件	動産総合保険	1,036件	労働災害保険	836件
建設工事保険	82件	運送保険	119件	利益費用・信用保険	135件
ペット保険	29件	その他新種保険 (機械・組立・船舶等)	4,511件	東京海上日動火災 超保険	4,359件

6. お預かりしているご契約における指標 ～お客様へのサービス提供へ向けて～

6-4. 生命保険の継続率

わたしたちの取り扱った生命保険契約が長く継続されているか、という指標（継続率）は、お客様が「何を必要としているのか」「何を求めているのか」を正確に把握したうえで適切な情報の提供ができているかのあらわれであると考えています。

	2024年度	2023年度	2022年度
13ヶ月目	97.9%	97.5%	97.9%
25ヶ月目	93.9%	93.5%	93.5%
37ヶ月目	88.5%	86.9%	89.3%

6-5. 生命保険の早期（13カ月以内）消滅契約件数

当社では契約後13カ月以内の契約失効、解約を「早期消滅」と定義し、全件ご契約時・保全対応時に問題がなかったかモニタリングを実施し、適切な保険募集管理態勢を確保しております。

	2024年度	2023年度	2022年度
早期解約	107件	175件	190件
早期失効	84件	118件	131件

6-6. 自動車保険契約・更改率

当社の損害保険契約の約6割を占める自動車保険契約が、他代理店に移ることなく、当社で更改されているかを表す契約更改率は、事故対応を含めたアフターフォローにお客様がご満足いただけているという評価であると認識しております。

	2024年度	2023年度	2022年度
東京海上日動火災	93.5%	95.3%	95.2%
三井住友海上火災	92.1%	92.6%	95.5%
損保ジャパン	95.7%	94.7%	93.7%
あいおいニッセイ同和	90.4%	89.7%	90.7%

当社売上 上位4社の更改率を表示

7. 寄せられたお客様の声 ～対症療法は止め、原因追及を～

7-1. お客様の声の集計

お褒めの言葉	10件
苦情・ご不満	37件

お客様へのサービス提供へむけた成果指標の重要項目として、当社に寄せられた「お客様の声」を集約・分析し、毎月の全社員会議にて「苦情」の改善取り組みを議論し「お褒めの言葉」は好事例として共有しております。
また『コンプライアンス重点項目』を半期ごとに定め、業務品質向上に努めております。

7-2. 代理店起因の苦情の分析

苦情の原因	件数	構成比
事務取扱不注意	10件（16件）	27%
連絡フォロー不足	13件（16件）	35%
保全対応失念	5件（7件）	13%
対応態度	4件（5件）	11%
説明誤り	2件（1件）	5%
説明不足	1件（1件）	3%
保全対応遅延	1件（1件）	3%
商品知識不足	0件（2件）	0%
その他	1件（4件）	3%

7-3. お客様からいただいた「お褒めの言葉」

※（）内は前年度件数

「既契約が110%達成し、その利益を受け取った際の確定申告の必要性など、申込時に聞いていたことが活かされ、仕組みが理解できていて大変助かったとのことでした。もし勧められなかったら外貨建なんて知らずに過ごしていたし、情報提供してくれて本当に良かった。」

「がんになり患したので、がん保険の内容を確認、入院前後の給付金請求の対応や、手術や入院、その後の通院の治療に保険が適応されるかも、いろいろ調べて教えてくれて安心できた。本当にありがとうございました。」

「火災保険の継続手続きの際の説明がとても分かりやすく電話募集ではあったが丁寧な対応だった。」

「事故防止につながるアドバイスなど役立つ情報の提供もあり、説明も分かりやすく、代理店にも保険会社の対応にも満足している。」

8. 安心して働ける「場」作り ～社員が安心して働ける職場を目指して～

8-1. 健康経営

当社では社員の健康が当社に不可欠な資本であると捉え、心と体の健康づくりのため健康経営に努めております。

本年も日本健康会議より、令和7年3月10日付けで、「健康経営優良法人2025（大規模法人部門）」に認定されました。2020年より6年連続の認定となります。



また、管理職に対するマネジメント研修やハラスメント研修を実施し、意識向上に努めております。これからも社員が幸せで、安心して働くことができる「場」作りを大切にまいります。