

# お客様本位の業務運営方針

2025年12月1日公表

リスクを安心に変えるプロがいる。



はじめに

株式会社H&Iは、“リスクマネジメントでお客様を100年企業へ”のビジョンを掲げ、

『私たちは個別のリスクを深く理解し全体最適化と包括的なサポートを通じてお客様の更なる成長に貢献します』

の理念のもと、お客様固有のリスクを深く理解した上で損害保険・生命保険の総合提案とアフターフォローをする総合保険代理店として事業を行っています。

この度、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表しております。今後も本方針に則り、お客様に良質な保険商品・サービスを提供し、お客様の最善の利益を優先する行動に努めてまいります。

なお、本方針及び本方針の取組状況が、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」にどのように対応しているのか、またその取組状況についても、添付資料にて定期的に報告を行ってまいります。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細については、金融庁のホームページをご覧ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

2025年12月1日

株式会社 H&I  
代表取締役 日種 崇雄

リスクを安心に変えるプロがいる。



## 取組方針1 お客様のリスクを深く理解することに努め最適化を図ります。

【説 明】お客様の業務内容を丁寧にヒアリングし、全体最適な保険リスクマネジメントを提供します。

### ○具体的な取り組み

1. 独自の業務フローシートを使って全体的な商流・業務の流れを理解し検証するような体制を構築しています。
2. 的確な解決策を提案するために、損保トータルプランナーの資格取得や保険会社の資格制度の有効活用を推進しています。
3. 本業の継続を支援するために商品を横断した中でバランス(コストとリスク)を保ち、実際のリスクをしっかりと提示・提案できるように取り組みしています。
4. お客様の認識を越えたリスクや表面化していない課題に気づくために、保険知識や周辺知識を習得する方法として社外セミナー等に積極的に参加しています。
5. 上記を通じて長期的な信頼関係を構築しています。

リスクを安心に変えるプロがいる。



## 取組方針2 お客様に包括的なサポートをお届けします。

【説 明】お客様のリスクを深く理解するために全体最適化を図り、経営者さまの安心につなげています。

### ○具体的な取り組み

1. お客様に「リスクの顧問」と感じていただけるように、保険の提供だけにとどまらず、お客様の経営課題をサポートする伴走者として共に成長につなげています。
2. 会社全体でお客様からの依頼に応える為に、組織として入口から出口まで保険会社も交えたコミュニケーションをとっています。
3. お客様からの依頼に応える為に、情報共有し社員同士でのフォロー体制を構築しています。
4. 常にお客様目線で考えて行動し、様々な角度からお客様をお守りしていきます。
5. 保険金請求時には必要に応じて保険会社と連携し、適切な請求支援とお客様フォローを実施しています。

リスクを安心に変えるプロがいる。



## 取組方針3 お客様の更なる成長に貢献します。

【説 明】リスクを見える化し、成長に向けた必要な取り組みを提案します。

### ○具体的な取り組み

1. お客様のリスクを的確に把握し最適な対策・保険をご提案する事で経営者が本業に専念できる環境を支援しています。
2. お客様の事故発生状況のレポートを作成し、再発防止策を提示しています。
3. お客様の事業環境やリスクの動向を常に把握し、状況の変化に応じた最適なリスク対応策・保険提案を行っています。

リスクを安心に変えるプロがいる。



## 取組方針4 互いに成長を支援し合う組織づくりを取り組みしています。

【説 明】 経営指針発表会で理念・方針・計画を共有し、社内・社外で会議と勉強会を行い組織全体の知識の向上と情報交換に努めています。

### ○具体的な取り組み

1. 経営指針発表会を実施し自社の理念・方針・計画を共有しています。
2. 全体会議において研修と確認テストを行い知識の向上に努めています。
3. 全体会議にて情報交換と本音の意見交換の時間を設け各自の問題・課題をみんなで解決する場を作っています。
4. クラーク会議において営業社員からの事故実例や営業実例の共有と意見交換を行い格差の無いお客様対応をしています。

リスクを安心に変えるプロがいる。



5. 営業戦略会議において課題の相談と意見交換を行い、更なるお客様に寄り添う対応をしています。
6. 同業他社との意見交換・情報共有を行い社内への共有を図ります。
7. 朝礼にてお客さまからの当社へのお礼、社内スタッフへのお礼を「ありがとうコメント」として発表し全員で次への取り組みにつなげています。

リスクを安心に変えるプロがいる。



## 取組方針5 物心共に豊かな社会づくりに貢献しています。

【説 明】 業務の効率化を検討し個人の時間創出に努め、成長に応じたキャリアパス制度を整えています。

### ○具体的な取り組み

1. 残業時間を毎月確認し、改善やフォローを続け、週休3日、残業ゼロに向けての取り組みを推進しています。
2. 定期的に業務の棚卸を行い、オペレーションチーム会議にて各自の業務時間配分から業務内容の可視化と適正な役割分担を検討しています。
3. 社員が納得のできる業務と評価の策定を行うために目標設定・評価面談にて各自の4半期目標達成状況と自己・他者評価のすり合わせを実施しています。
4. 評価は昇給などに反映され、個人の成長を支援しています。

リスクを安心に変えるプロがいる。



5. 社長と個別面談を行い日々の悩みや困りごと、自己成長などについてざっくばらんな話し込みをしています。
6. 新入社員フォローミーティングにより担当の先輩社員が目線を合わせて、信頼関係の構築と育成に努めています。
7. 相互理解の促進や信頼関係の構築を目的として定期的にレクリエーションと懇親会を開催しています。

リスクを安心に変えるプロがいる。



## 取組方針6 利益相反防止方針

【説 明】 リスクマネジメントを通じて、お客様の利益を最優先にした提案を行います。

### ○具体的な取り組み

1. 新規提案時には「商品選定理由」を明示し、手数料率を選定要素に含めないことを社内ルールとして明文化しています。
2. 新規契約の販売比率を半期ごとにモニタリングし、偏りがある場合は内部監査等で確認し是正する仕組みを構築しています。
3. 新規提案・対応履歴および推奨理由を記録し、営業戦略会議で確認しています。
4. 保険会社との定例会議の内容を記録し、営業推進状況を確認しています。
5. 経営指針発表会を通じて、「顧客本位の姿勢」と「理念に基づく行動」を全員で共有しています。

リスクを安心に変えるプロがいる。



## 補足：金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社方針・取組状況の非該当・不実施一覧

当社は金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則(2024年9月26日改訂版)」に掲げる項目のうち、

・原則4・原則5(注2)・原則6(注2)・原則6(注3)

・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・補充原則3(注1)・補充原則3(注2)・補充原則3(注3)・補充原則4・補充原則4(注1)・補充原則4(注2)・補充原則4(注3)・補充原則5・補充原則5(注1)・補充原則5(注2)については当社の「お客様本位の業務運営方針」の非該当・不実施であることを公表いたします。

| 原則番号                                   | 非該当・不実施とする理由                      |
|--|-----------------------------------|
| 原則4                                    | 本原則に該当する金融商品の取り扱いがなく取引形態も該当しないため  |
| 原則5(注2)                                | 当社は複数の金融商品をパッケージとして推奨・販売することがないため |
| 原則6(注2)                                | 当社は複数の金融商品をパッケージとして推奨・販売することがないため |
| 原則6(注3)                                | 当社は金融商品の組成に携わらないため                |
| 補充原則1                                  | 当社は金融商品の組成に携わらないため                |
| 補充原則2 補充原則2(注1) 補充原則2(注2)              | 当社は金融商品の組成に携わらないため                |
| 補充原則3 補充原則3(注1) 補充原則3(注2)<br>補充原則3(注3) | 当社は金融商品の組成に携わらないため                |
| 補充原則4 補充原則4(注1) 補充原則4(注2)<br>補充原則4(注3) | 当社は金融商品の組成に携わらないため                |
| 補充原則5 補充原則5(注1) 補充原則5(注2)              | 当社は金融商品の組成に携わらないため                |

リスクを安心に変えるプロがいる。

