

2025年度 お客さま本位の業務運営 取組報告

2026年6月25日

Universal ユニバーサル株式会社

1 お客様本位の業務運営方針 4

2 評価指標（KPI）の取り組み 8

1. お客様の声
2. お客様アンケート
3. 損害保険の更改時継続率、生命保険の継続率
4. コンプライアンス委員会、教育訓練・研修の実施状況
5. 資格取得者状況

3 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の取り組みとの対応関係 18

1

お客さま本位の業務運営方針

当社は「ユニバーサル宣言」で、当社の究極の目的は「社員の幸せ」であり、その実現のためには存在価値としての社会貢献が不可欠であると考えています。

また、私たちが大切にしている3つの姿勢「UNIVERSAL WAY」では、「誠実であること」「顧客利益第一主義」「常にもう一步の心で」を掲げています。

お客様に何が真に必要なのか、

私たちの仕事はまず、それを学ぶことから始まると考えています。

方針1

**お客様本位の業務運営を実践し
「人、企業、そして社会に選ばれる魅力的な企業」を目指します。**

私たちは、企業保険のプロフェッショナルとして、お客様に価値ある情報提供と最適なソリューション提案ができることに、喜びを感じ誇りとしています。
当社は、こうした取り組みを通じて「人、企業、そして社会に選ばれる魅力的な企業」を目指します。

方針2

**当社は複合的なソリューション提案とサポート連携体制を通じて、
お客様の期待を超える「安全・安心・信頼」を届けます。**

リスクヘッジ型の総合保険を基本とし、常にお客様目線で考えた提案により、
お客様にとって「過不足なく最適な保険」と関連するサービスを提供し、お客様に安全と安心を届けます。
また、お客様の「万一の事故対応」に重きを置き、自社内に独自の事故受付対応センターを設置し、
専任メンバーを配置することで、お客様の安心から信頼につながる事故解決サポートを提供します。

方針3

**お客様の声に真摯に向き合い業務改善に取り組み、
お客様に選ばれる企業風土を醸成します。**

お客様からのご意見、ご要望、ご不満に真摯に耳を傾け、これらを起点とした業務改善策および再発防止策を策定・実施することで、代理店業務の品質向上に努めます。

方針4

手数料の明確化

お客様に提案・販売する特定保険契約商品（変額保険・外貨建て保険等）について、お客様にご負担いただく手数料や費用に関して、わかりやすく丁寧に説明することに努めます。

方針5

お客様の期待を超えるサービスを提供し続けるため、利他の精神を持ち、高い志を持って人材の育成と人間的成長に取り組めます。

お客様本位の業務運営の定着を図るため、社員一人ひとりが「当たり前のことを当たり前にする」健全かつ適切な募集体制を整備し、弛みなく業務品質の向上に取り組めます。
お客様、そして社員全員に安心を創り出すことで、社員が誇りを持てる企業風土を築き、エンゲージメントの高い組織を構築します。

2

評価指標（KPI）の取り組み

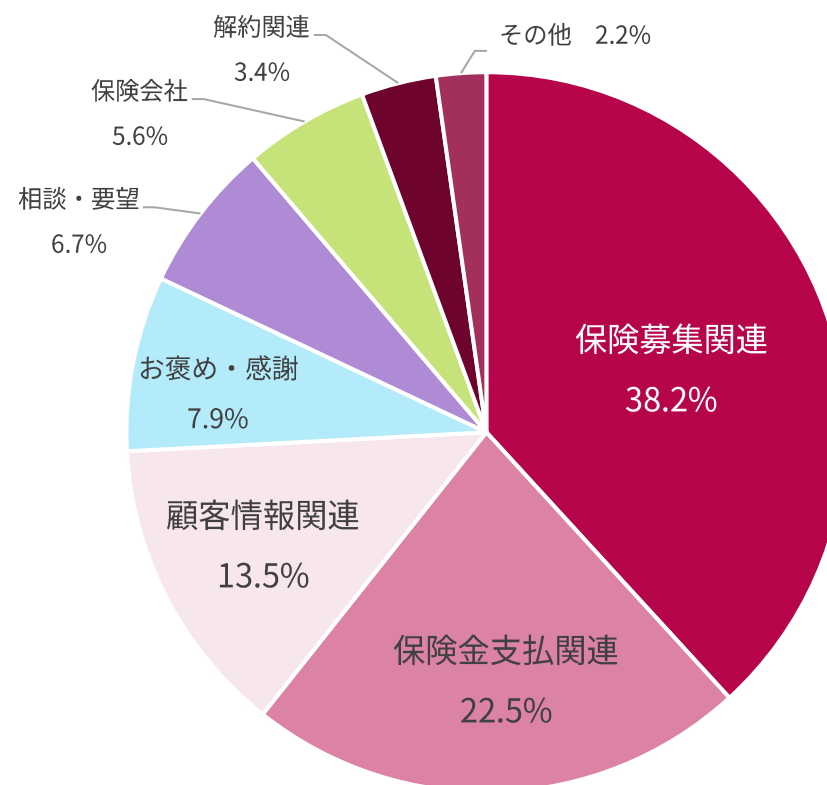
2. (1) お客様の声：お客様の声を聴く取り組み

当社の取組

お客様や関係者の皆様から寄せられるお申し出について、「お客様の声シート」に情報を集約しています。担当部署による多角的な分析・検証を通じて、業務改善策や再発防止策を策定し、社内への周知徹底を行っています。

■ 対象期間：2025年4月1日~2026年3月31日

お申し出項目	件数	割合(%)
保険募集関連	34	38.2
保険金支払関連	20	22.5
顧客情報関連	12	13.5
お褒め・感謝	7	7.9
相談・要望	6	6.7
保険会社関連	5	5.6
解約関連	3	3.4
その他	2	2.2
合計	89	100.0



2. (2) お客様アンケート：お客様の声を知る取り組み

Universal

当社の取組

お客様アンケートを通してお寄せいただいたご意見や評価を取りまとめ、担当部署による多角的な分析・検証を通じて、業務品質の向上を図っています。

契約募集関連

全体的平均満足度は**9.03点**（10点満点）であり、**他者推奨意向を示すNPS®**（ネットプロモータースコア）も**+29.0**と高い評価・推奨意向をいただいております。

■ 対象期間：2025年4月1日~2026年3月31日 （アンケート回答数 62件）

全体平均満足度

9.03点/10点

「10点（大変満足している）」と回答が多く寄せられ、お客様から高い評価をいただいております。

他者推奨意向NPS®

+29.0

推奨者 48.4%

中立者
32.3%

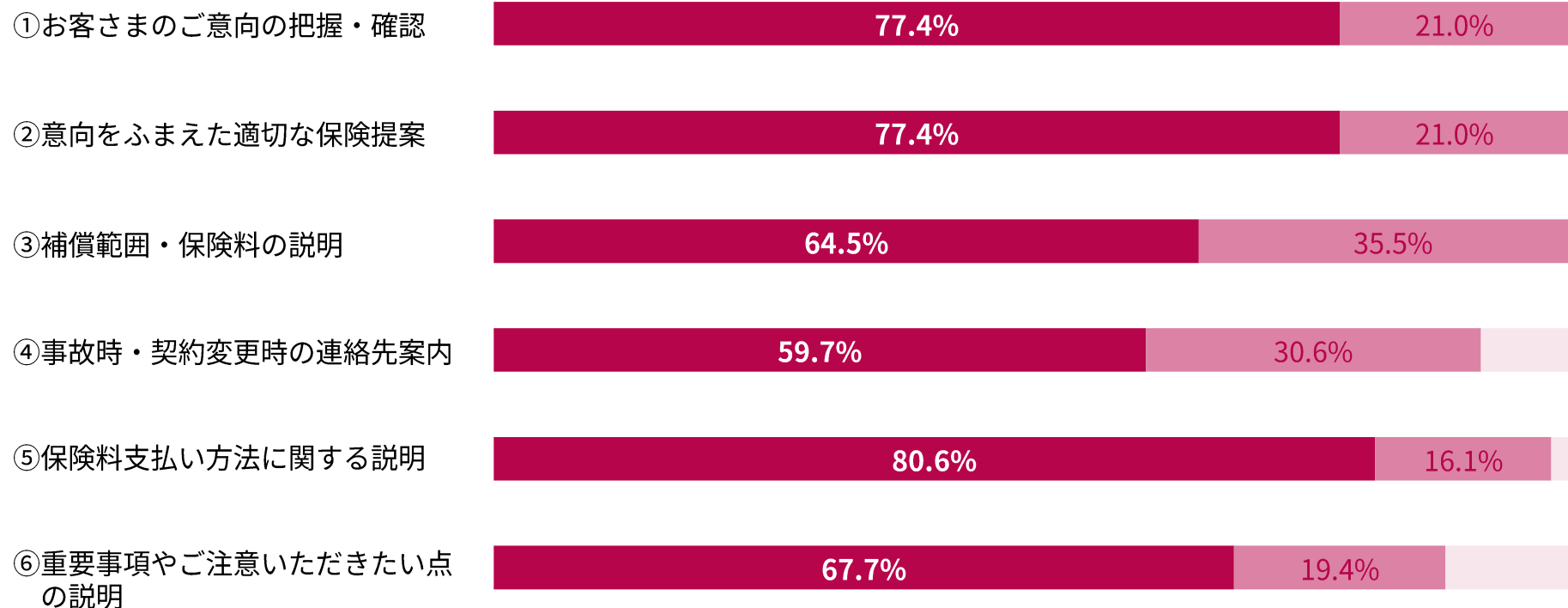
批判者
19.4%

- ・ 推奨者（9-10点） 30名（48.4%）
- ・ 中立者（7-8点） 20名（32.3%）
- ・ 批判者（0-6点） 12名（19.4%）

募集プロセス

ご契約手続きにおける募集プロセス評価について、「ご意向の把握・確認」「意向をふまえた適切な保険提案」「保険料支払い方法に関する説明」は約80%のお客様から「十分だった・よく理解できた」と評価をいただいております。

■ 十分だった/よく理解できた ■ まあまあ確認してくれた/理解できた



2. (2) お客様アンケート：お客様の声を知る取り組み

Universal

事故対応関連

お客様の**総合満足度**（「満足」「やや満足」の割合）が**86.5%**、**他者推奨意向を示すNPS®**（ネットプロモータスコア）は**+32.5**と高い評価をいただいております。

■ 対象期間：2025年4月1日~2026年3月31日（アンケート回答数 111件）

総合満足度※

86.5%

上記のうち「満足」について、全体の78.3%を占めており、お客様から高い評価をいただいております。

他者推奨意向NPS®

+32.5

推奨者 54.1%

中立者
24.3%

批判者
21.6%

- ・ 推奨者（9-10点） 60名（54.1%）
- ・ 中立者（7-8点） 27名（24.3%）
- ・ 批判者（0-6点） 24名（21.6%）

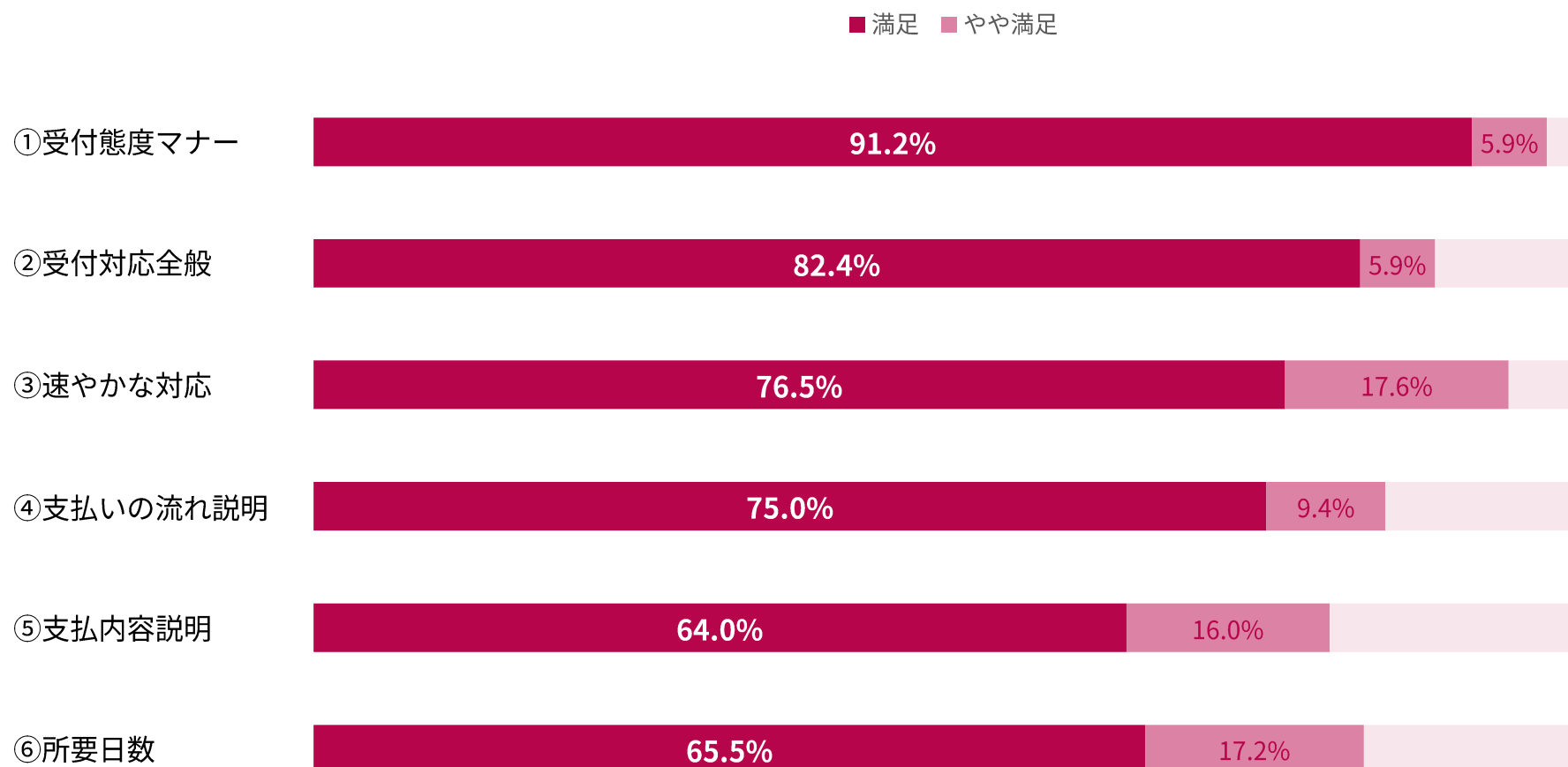
※満足度 1：満足 2：やや満足 3：普通 4：やや不満 5：不満

2. (2) お客様アンケート：お客様の声を知る取り組み

Universal

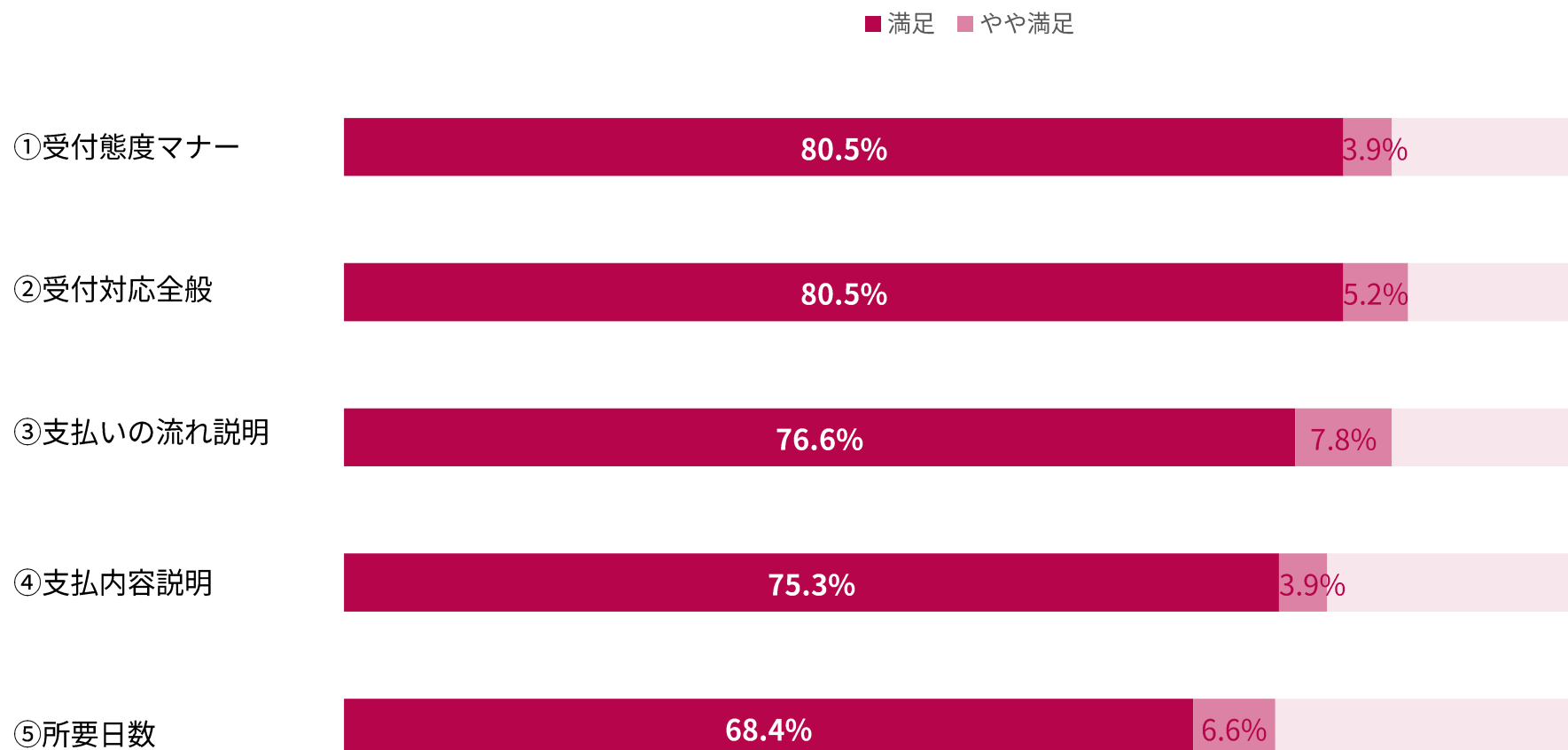
自動車保険 事故対応

自動車保険事故対応では、「受付態度マナー」や「受付対応全般」で
「満足」「やや満足」が80%を超えており、高い評価をいただいております。



火災・新種 事故対応

火災・新種事故対応においても、事故受付から支払説明に至るまで、
お客さまとのすべての接点において「満足」「やや満足」が約80%を占めています。



2. (3) 損害保険の契約更改率、生命保険の契約継続率

当社の取組

お客さまの**ご意向の的確な把握**、**比較推奨販売方針の説明**、**商品内容・重要事項の説明**などを適切に実施します。お客さまが適切な判断を行うために必要な情報を**わかりやすく丁寧に説明**し、**高い継続率の維持・向上**を目指してまいります。

■ 対象期間：2025年4月1日~2026年3月31日

損害保険	契約更改率
全 体	97.4%
法人のお客さま	96.0%
個人のお客さま	97.6%

生命保険	契約継続率
全 体	99.2%
法人のお客さま	100.0%
個人のお客さま	99.0%

当社の取組

- コンプライアンス委員会に4つの分科会（顧客情報保護、お客さまの声、募集品質向上、お客さま本位の業務運営）を設置し、遵守体制の構築をしています。
- 全社員が毎月コンプライアンス研修（eラーニング）を受講し、委員会からの解説を通じて、コンプライアンス意識の醸成を図っています。
- 保険実務に限らず、ビジネス全般に関わる幅広い研修を実施しています。

■ コンプライアンス・保険関連の研修実施状況

項目	概要	実施回数
コンプライアンス	コンプライアンス委員会	12回
	eラーニング	12回
情報セキュリティ	標的型メール訓練	2回
保険商品研修	損害保険会社	3回
	生命保険会社	8回
リスクマネジメント	法人リスクマネジメント研修	6回
	eラーニング	16回

■ その他教育・研修プログラム

項目	概要	Fundamental	Expert	Leader	Manager
基礎研修	オンライン研修	Learning navigator（ラーニングナビゲーター）			
		Schoo（スクー）			
ビジネス スキル	業務基礎	新入社員研修			
		Microsoft基礎・応用			
		生成AI活用研修			
	営業力	営業力強化プログラム			
	BCP	BCP研修・訓練			
マネジ メント	階層別研修	仕事の基礎力固め研修		リーダー研修	マネージャー研修
	集合研修	全体研修			

当社の取組

- 「Universal 人材育成ハンドブック」を作成し、職層別の目指すべき人材像や、必要な知識・スキル・経験を開示し、個人別の教育計画を策定しています。
- 「Universal 推奨資格一覧（全65資格）」を社内開示し、保険資格だけでなく、「生成AIパスポート」など幅広い周辺知識の資格取得を推奨・推進しています。

■ 評価指標（KPI）に定める資格取得状況

対象資格	取得者数	取得率(%)
損保大学課程	27名	39.1%
生命保険 応用課程・大学課程	34名	49.2%
FP資格	23名	33.3%
生成AIパスポート	57名	82.6%

※2026年5月末 社員数69名（除く役員4名）

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下原則）」を採択し、取組方針として制定した「お客さま本位の業務運営方針」を当社Webサイトにて公表しております。

金融庁原則	対応する当社の取り組み
原則2 顧客の最善の利益の追求	【方針1（1）】お客さま本位の業務運営の理解浸透 【方針1（3）】人材育成の実践 【方針2（2）】企業保険を専門としたプロ集団 【方針3（1）】「お客さまの声を聴く」取り組み 【方針3（2）】「お客さまの声を知る」取り組み
原則3 利益相反の適切な管理	【方針1（2）】コンプライアンス遵守体制の構築 【方針2（3）】適切な募集プロセスと重要事項説明の徹底 【方針5（1）】コンプライアンス遵守体制
原則4 手数料等の明確化	【方針4（1）】特定保険契約商品の取り扱い
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	【方針2（3）】適切な募集プロセスと重要事項説明の徹底
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	【方針2（1）】お客さまの特性・状況に応じた機能別組織体制 【方針2（2）】企業保険を専門としたプロ集団
原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	【方針1（1）】お客さま本位の業務運営の理解浸透 【方針1（2）】コンプライアンス遵守体制の構築 【方針1（3）】人材育成の実践 【方針5（1）】コンプライアンス遵守体制 【方針5（2）】知識・スキル・経験の向上

当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておらず、金融商品の組成にも携わっておりません。したがって、当該事項に係る金融庁原則【原則5（注2）、原則6（注2、注3）】については方針の対象としておりません。



Universal
ユニバーサル株式会社