



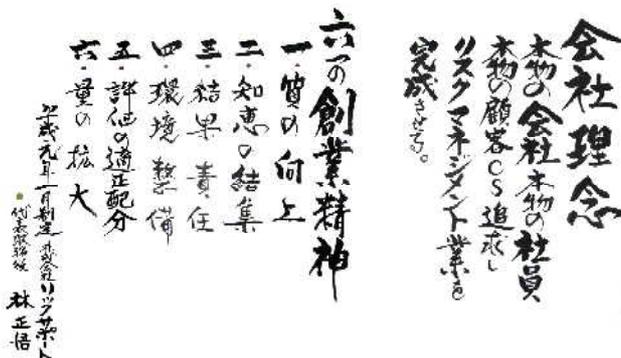
## お客様本位の業務運営方針

私たちは、地域・社会・顧客に寄り添うことこそが、存在する意味であり、全ての活動の起源は、「お客様を真ん中」に始まっています。

その考えを基に創業時に立ち上げた「会社理念」の追求に向けて日々邁進しております。

株式会社リックサポート  
代表取締役 林 正悟

### 会社理念



### 1. 行動姿勢

- “関連する各種法令やガイドラインを遵守し高い専門性と職業倫理を持ち行動します”
- “お客様の利益が不当に損なわれないよう、利益相反のおそれがある取引の防止に努めます”
- “周辺知識・保険商品・サービス等に関する重要な情報提供を適切かつ十分に行います”

#### 私達営業部が存在する理由は、

本物の顧客満足をご提供するために、数々のリスクをマネジメントし問題解決に導く”パスファインダー”としてのコンサルタントを目指します。



#### 私達業務部が存在する理由は、

営業と共に活動し、情報の管理やコンプライアンスの推進はもとより、お預かりするご契約について、適正・適格であるかの審査機能としての役割を十分に果たし安心のご提供をお約束します。



#### 私達損害管理部が存在する理由は、

発生した問題に対応するため、あらゆる経験を糧に適正な解決に向かうサポートに全力を注ぎます。迅速・丁寧・心の通った、また、納得感のある結末を常に念頭に活動します。



#### 私達管理部が存在する理由は、

総務・人事・財務を通じて各部門が活動しやすい環境の構築のため、必要な社内整備を適宜 管理・提案・実行することで、従業員教育や評価も含め間接的にお客様へ提供するリスクマネジメントの質の向上に貢献していきます。



## 2. リスク分類と仕訳

“専門かつ高度な分析と最適提案”

個人のお客様へは、ライフスタイル・ライブプランに合わせたご提案に向けて熟考します。  
(我が身に置きかえる=put oneselfの時間を取る)

法人のお客様へは、企業運営には必ずついて回る数々のリスクを分類・仕訳・整理し、  
当社オリジナルのリスクマトリックス診断を行った上、解決の方法を提案します。  
(想像を巡らせる=imagination run wildの時間を取る)

- 1 不動産
- 2 動産
- 3 人的資産(社員)
- 4 知的財産
- 5 その他



日々 潜むリスクを顕在化

「人・物・金・信用・情報」を脅かす要因の排除

「安心」・「安全」・「成長」の確保へ繋げる

お客様のニーズに合わせて分かりやすくご提案

### 弊社オリジナルツール“5点セット”の意義と役割

RICは損害保険代理店として5点セットの運用を顧客マネージメントの手法とし、お客様との信頼関係の基軸とします。5点セットを運用することで、契約漏れを無くし事故報告漏れを無くします。毎月1回の定期訪問時に必ず5点セットの運用を行い、ヒアリングシートで契約保全をし、お客様とのズレを無くして同じ目線でマネージメントを行います。

#### ①顧客カルテ

表面情報(帝国データバンク等の情報)ではなく、足で稼ぎ、直接トップ又はキーパーソンからヒアリングした情報をカルテに落とし込みます(いわゆるホームドクターの医療カルテのようなもの)。カルテをチェックすることで、そのお客様の長所・弱点・問題点を把握し、営業活動に役立てています。また、担当が変わってもカルテによってお客様の背景を把握し、スムーズな顧客対応を行います。

#### ②ヒアリングシート

毎月の定期訪問でお預かりしている契約のチェックを行います。車両の増車・減車の把握や、建物の売却・取得・構造変更・設仕の追加・減額、更には役員や社員の構成・増員・減員などを預かっている契約に基づきチェックしていき、社内において異動・追加などの手続きを行い、リアルタイムでの正しい契約保全を行います。

#### ③フォローアップシート

RICやメーカーが持っているサービスメニューを提示し、1年に1回～2回、有料・無料のメニューを提供し顧客CSを上げます。お客様の要望に応えることで翌年の満期を押さえる効果があります。

#### ④契約一覧表

お預かりしている損害保険・生命保険の全ての契約を一覧表に落とし込み、お客様からお預かりしている契約の見える化を図ります。完成形はRIC扱い以外もまとめてあげることで結果的に全てRIC扱いになる効果があります。

#### ⑤事故一覧表

一年間の事故を一覧化し、進捗状況の報告を行い、お客様の信頼を獲得いたします。

《適切な提供に向けて》

お客様のご意向や提案内容を記録し、最適なお提案が行われていたかどうかの検証を致します。

お客様の特性(特に、ご高齢、障がい、など)に合わせた配慮を致します。

ご提案は、保険会社の募集手数料の多寡やキャンペーンの有無などに依存されません。

商品の持つ特有のリスク(変額保険や外貨建て保険等)について、わかりやすいご説明を致します。

FD宣言の追加文書案内は、重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)等を用いて、

適切かつ十分に致します。

※当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することはありません。

※当社は、金融商品の組成に携わる金融事業者ではありません。

【原則2】【原則2(注)】【原則4】【原則5】【原則5(注1)(注3)(注4)(注5)】【原則6】【原則6(注1)(注4)(注5)】

### 3. 企業風土醸成

“人間性の成長と進化に向けて”

環境向上	時代と共に進化するIT技術・DX化に積極的に投資する企業
目標設定	夢を語ることや、新たな挑戦が全社でもって歓迎される企業
評価体系	パフォーマンス・マインドのバランスを重視した評価体制がある企業
相互扶助	自分本位ではなく、相手を思った行動・発言・協力にあるれる企業

【原則7】

### 私たちとおお客様の成長と発展

日々取り巻くリスクは時代と共に変化していきます。日本の情勢・世界の情勢は基より、お客様が所属する業界の環境にも敏感に弊社営業部を初め、全社でもってサポートが可能となるよう部署間の連携を重視しています。

また、各業界の最新の情報から歴史背景までを大切にしながら、正しい情報収集、知識の習得、人と人との繋がりを大切に、相談をして頂けるコンサルであるように努めます。

そうすることで10年、20年、50年、100年、永続的になくてはならないパートナーとして顧客に寄り添い続けます。

### 『顧客本位の業務運営のに関する取組方針』に対応するKPI

“私たちとおお客様の成長と発展”

(I) 損害保険・生命保険の契約件数 (2025.3.5現在)

	総件数(件)	法人(件)	個人(件)
損害保険	5,489	2,787	2,702
生命保険	1,531	584	947

(II) 損害保険の更改率 (2025.3.5現在)

93.0% \*昨年度保有契約の更改件数÷昨年度保有契約件数×100で算出

(III) 生命保険の継続率 (2025.3.5現在)

・ソニー生命保険株式会社	97.8%	IQA24	2023.02.01
・オリックス生命保険株式会社	96.0%	IQA25	2024.07.01
・はなさく生命保険株式会社	96.9%	IQA24	2025.01.31

IQA24(25)とは、過去24カ月(25カ月)に成立したご契約のうち、現在有効なものの割合



安心を求める全ての人々に笑顔を。

私達には夢がある。

私達には私達にしか出来ない事がある。

私達の会社の色がある。