2026 年 10 月 30 日
株式会社 ビルド・バリュー
代表取締役　上小路 宏光

「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況のご報告

株式会社 ビルド・バリュー（以下、「当社」といいます。）は、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹すると共に、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において常にお客さま本位での思考を中心に置き、お客さまに真摯に向き合っていくため 2021 年 7 月に改訂した運営方針に基づき取り組み、2024 年度は以下の結果となりました旨を公表致します。

尚、各指標につきましては、当社事業年度（2025 年 8 月 1 日～2026 年 7 月 31 日）にて集計しております。

運営方針 1）お客さまの声を活かした業務運営

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えすると共に、お客さまの声(ご満足いただいた点、ご不満であった点、ご要望、ご意見等)を大切にし、学び、下記のように業務運営の改善に努めています。

《KPI》

1．年 4 回の役員会による共有実施の有無
2．年 1 回以上の本社報告方法の周知の実施

《取組状況》

1. 年 4 回（2025 年 8 月・11 月、2026 年 2 月・5 月）開催の役員会にて共有を実施
2. 2025 年度は 2025 年 8 月・9 月、2026 年 1 月・2 月・4 月・6 月において、お客さまの声の本社報告および方法を周知しました。特に至急で対応が必要なケースは、社員から本社へ速やかに連携し、コンプライアンス責任者において早急に対応する指示を完了

運営方針 2）保険商品のご提案

当社は、生命保険・損害保険共に複数の保険会社商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、 以下を徹底するよう努めております。

《KPI》

1．生命保険 13 か月目継続率と損害保険更改率
2．生命保険の契約から 6 か月以内の早期脱落件数
3．生命保険の高齢者(70 歳以上)の苦情件数と早期脱落件数
4．生命保険「お客さまにご負担頂く費用」を原因とした苦情件数と早期脱落件数

《取組状況》

1. 生命保険 13 か月目継続率：94.7%、損害保険更新率：79.9%
   *生命保険は取扱保険会社の平均値、損害保険更改率は同一保険会社での更改率を記載
2. 生命保険の契約から 6 か月以内の早期脱落件数：426 件(年間取り扱い新契約件数の 1.54%)
3. 生命保険の高齢者(70 歳以上)の苦情件数と早期脱落率：苦情件数 5 件、早期脱落率 5.9%
4. 生命保険「お客さまにご負担頂く費用」を原因とした苦情件数と早期脱落件数：苦情件数 2 件、早期脱落件数 3 件

会社成長の専門家 りんくグループ りんく TEAM
©Build Value CO.,LTD. All Rights Reserved.
株式会社 ビルド・バリュー

運営方針 3）アフター・フォローと保険金・給付金のお支払い

当社は、ご契約後も年 1 回以上のお客さまアフター・フォロー活動を行うことで、長期に亘りご満足とご安心を継続的に提供することに努めています。また、アフター・フォローの一環として、ご契約後の定期的コンタクトを取る過程で保険金・給付金の請求漏れに関する注意喚起を行い、保険金・給付金請求漏れを無くすように努めています。

《KPI》

1．全営業社員の年 1 回以上定期的コンタクトの有無
2．ご契約後の定期的コンタクトを取る過程で保険金・給付金の請求漏れに関する注意喚起を実施

《取組状況》

1・2ともに、全社員からの報告により対応確認完了

運営方針 4）運営方針の浸透に向けた取り組み

当社は、役員及び社員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくため、研修体系等の整備、及び当方針の浸透と徹底に向け、以下の取り組みを進めています。

《KPI》

1．新規入社者への入社ガイダンスにおける該当項目周知の有無
2．年 2 回の当方針にかかる継続教育実施の有無

《取組状況》

1．年 12 回開催の入社ガイダンスにて実施
2．年 2 回（2025 年 10 月、2026 年 2 月）継続教育を実施

運営方針 5）利益相反の管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、下記のように利益相反取引等の管理に努めています。

《KPI》

1．利益相反取引等の管理責任者設置と、役員会へ当該取引の有無を報告
2．年 2 回の販売傾向と手数料の分析、また是正が必要であった場合の対応の有無

《取組状況》

1. 利益相反取引管理責任者を設置しました。また当該取引がないことを全社員からの報告により確認し、毎月の役員会で報告しています。
2. 販売傾向と手数料の分析を毎月実施し、是正が必要ないことを確認済み

前期の取組状況に関しましては以上となります。

本年度においても役職員一同となり、より多くのお客さまよりご支持頂けますよう本運営方針の推進に取り組んでまいります。引き続き、当社及び当社担当者をご愛顧頂きますよう宜しくお願い申し上げます。

以上

©Build Value CO.,LTD. All Rights Reserved.