

お客さま本位の業務運営方針

当社は経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客さま本位の業務運営方針」を策定しております。全役職員一丸となり取り組んでまいります。

	方 針	K P I
1	<p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求</p> <p>当社は、「お客さまに安心と幸福」を提供するため、常にお客さまのご意向に沿った最適な保険をご提案させていただきます</p> <p>&lt;取り組み&gt;</p> <p>①自動車保険の更新手続き時に、お客さまの声を数多く収集するために、ご契約手続き後SMSで「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客さまアンケートの回答をご依頼します。また、苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットなどお客様の声を積極的に収集します。収集したお客さまの声は、月1回開催の品質向上会議で共有し、更なるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。改善策は社内規則に反映して社員全員で取り組みます。</p> <p>②当社の「お客さま本位の業務運営方針」で策定した方針・取組内容の確実な実行のため、毎月の全体会議で取組状況とKPIの進捗を確認し(C)、進捗が思わしくないものは、原因を分析し、改善策を協議し、次の活動に繋がります(A)。</p>	<p>・アンケート回答件数</p> <p>・全体会議の 毎月の実施率・受講率</p>
2	<p>【原則5】重要な情報のわかりやすい提供   【原則4】手数料等の明確化</p> <p>当社は、お客さまへの正しい情報提供に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客さまがご納得・ご理解いただけるまで何度でもしっかりと説明いたします</p> <p>&lt;取り組み&gt;</p> <p>①保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてPC・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。</p> <p>②高齢のお客様に対しては、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組み、対応した内容を記録に残すことで今後のお客さま対応に活用します。</p> <p>③お客さまへのご案内を満期2か月前までにお届けし、原則保険始期20日前までにご提案することで、保険始期までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。</p>	<p>・満期日7日前証券作成率</p>
3	<p>【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供</p> <p>当社は、お客さまの方への際にお役立ちできるよう熱意をもって日々研鑽に努め、複数の連絡手段をご提供することで、お客様のご都合に合わせた対応やサービスを提供いたします。</p> <p>&lt;取り組み&gt;</p> <p>①お客さまが事故に遭われた際には、保険会社と連携して当社が中心となってお客さまに寄り添った対応を心がけます。初動対応については、事故発生時に迅速に事故連絡をいただくための連絡方法をご案内するとともに、初動対応を標準化し、初動対応のアドバイスなど丁寧な対応に取り組み、お客さまの安心につなげます。</p> <p>②保険会社のデジタルツール(モバソン)を活用して、お客さまにとって有益な情報の発信やお客さま対応の迅速化に取り組みます。</p>	<p>・モバソンチャット登録者数</p>
4	<p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求   【原則3】利益相反の適切な管理</p> <p>当社は、役職員全員がお客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する教育研修計画に則って取り組みます。</p> <p>&lt;取り組み&gt;</p> <p>①お客様に不利益が生じないように、コンプライアンス研修を毎月実施確認します。研修の実施記録を残し、欠席者に対しては補講するなど、社員全員の受講を徹底することで社内への浸透を図ります。</p>	<p>・月次研修の実施率・受講率</p>
5	<p>【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等</p> <p>当社は、お客様から預かった申込書類を保険会社に提出する前に、書類に不備がないよう適切な処理を行うことによってお客様に早期に証券を届けることができます。</p> <p>&lt;取り組み&gt;</p> <p>①役職員全員が、お客さまにとって優位性のある商品を販売するため、業界最高位の資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画に策定・実効するとともに、損保トータルプランナーやファイナンシャルプランナーの資格取得の推奨と支援する制度を構築します。</p>	<p>・損保トータルプランナー(損保プランナー含む)</p> <p>・ファイナンシャルプランナーの資格取得者数</p>

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとしてKPIを設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でご報告いたします。また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。

尚、「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、パッケージ商品・サービスなどを対象とした注(原則5注2、原則6注2・注3)については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

KPI(評価項目)	2024 年度実績	2025 年度目標	KPI(評価項目)	2024 年度実績	2025 年度目標
アンケート回答件数	24件(2023年度)	50件	損保トータルプランナー(損保プランナー)資格取得者	2名、1名	2名、2名
全体会議・実施率・受講率	100	100%	ファイナンシャルプランナー資格取得者	2級2名、3級1名	2級2名、3級4名
満期日7日前証券作成率(2024年度は28日前早期更改率)	85.8	90%			
モバソンチャット登録者数	161	250			
月次研修の実施率・受講率	100%	100%			