

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I
1	<p>当社は、お客さま一人ひとりにとって最適なサービスをご提案し、わかりやすい言葉・方法でご説明いたします。 ※「原則2、3、4、5、6に対応」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社では、当社の行動指針や、当社がご提案できる商品・サービスおよびご提案の流れについてご説明のうえ、お客さまのご理解を得られてから具体的なご相談を実施いたします。</li> <li>・お客さまのご意向把握、比較推奨販売方針・重要事項のご説明などを適切に実施し、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。</li> <li>・保険商品のご提案にあたっては、パンフレットやパソコン画面を活用し、わかりやすい説明に努めます。</li> <li>・ご高齢のお客さまに対しては、対応ルールを定め複数回の丁寧なご説明の実施や、必要に応じてご親族に同席いただくなど、正しくご理解いただくように努めます。</li> <li>・障がいのあるお客さまに対しては、専用のコミュニケーションツールを各店舗に配備し、柔軟かつ丁寧な対応を行います。</li> <li>・外貨建保険・変額保険などの保険商品を取扱う場合には、保険会社が作成する資料に基づき、手数料その他の費用の詳細をお客さまにご理解いただけるよう情報提供に努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2024年度9月末実績 ペーパーレス手続き率90.2%</li> <li>・2024年度9月末実績 口振ペーパーレス手続き率57.1%</li> <li>・2024年度9月末実績 28日前早期更改率73.2%</li> <li>・2024年度9月末実績 マイページ登録 月平均2件</li> </ul>
2	<p>当社は、お客さまの声に真摯に耳を傾け、日々のご対応や経営の改善に活かします。 ※「原則2、7に対応」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまからの「ありがとう」の声を最大の喜びとし、その喜びを社内で共有・共感するため、社内システムで情報共有できる仕組みを構築しています。</li> <li>・お客さまからの「ありがとう」の声はもちろん、お叱りやアドバイスの声まで幅広く真摯に耳を傾け、原因を分析し、迅速・適切に対応するとともに、積極的に事業活動に活かします。</li> <li>・ご不満のお声に対しては、担当者と内務監査部門がスピーディかつ適切に連携・管理し、案件の解決だけで終わらせることなく、再発防止徹底という次なる課題に繋げ、品質向上に努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2024年度9月末実績 お客さまの声収集 6ヵ月平均64%</li> </ul>

	方針	取組み	K P I
3	<p>当社は、ご契約後もアフターフォローをしっかりと行うことでお客さまを末永くサポートいたします。</p> <p>※「原則 2、6 に対応」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまご自身やご家族の環境変化等に伴い、適切な補償（保障）になっているかのご確認および見直しのご提案を行います。</li> <li>・お客さまが万一事故に遭われた際は、保険会社担当者と連携し、迅速な解決に向けた適切なアドバイスや保険金支払いに向けたサポートを行うなど、お客さまに寄り添った対応に努めます。</li> <li>・地震や台風など大規模自然災害が発生した際に、当社から被災地域のお客さまへお見舞いコールを実施し、被害状況の確認や保険金請求に向けたサポートを行います。</li> </ul>	<p>2024年度9月末実績 事故受付窓口割合97.2%</p>
4	<p>当社は、すべてのお客さまに対し重要な情報について分かりやすい提供をいたします。</p> <p>※「原則 5 に対応」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまへの有益な情報提供を目的として、チャットを通じた情報提供を定期的に行います。</li> <li>・弊社ホームページにおける社員ブログを毎月更新し、各種情報を発信いたします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2024年度8月末実績 モバイルSOMPO有効 チャットルーム数429ルーム</li> <li>・ホームページの社員ブログ毎月更新済</li> </ul>
5	<p>当社は、本方針の浸透に向けた社員教育を実施し、お客さまの最善の利益の追求に努めます。</p> <p>※「原則 2、6、7 に対応」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様化するお客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供できる人材の育成ならびに専門性向上の為、継続的な教育や研修、各種資格取得により幅広い知識の習得に努めてまいります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体勉強会週 1 回開催済</li> <li>・内務勉強会月 1 回開催済</li> <li>・コンプライアンス勉強会月 1 回開催済</li> </ul>
6	<p>当社は、地域に根差した代理店として社会貢献に取り組んでいきます。</p> <p>※「原則 7 に対応」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまの生活や事業活動に潜むリスクを適切に把握し、最適な解決案をご提案することで、保険代理店としての本業を通じた社会貢献を果たしていきます。</li> <li>・被災時に自社の事業継続に加えて地域のエネルギー供給に貢献する為、自家発電システムを構築しています。</li> <li>・地域のボランティア活動を積極的に取組み、「地域に根差した会社」を目指します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自家発電システムの情報提供 2024年度情報提供予定</li> <li>・地域ボランティア活動への参加済</li> </ul>

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応したものになります。