

お客さま本位の業務運営方針

2025年4月1日更新

	方針	取組み	K P I
方針 1	お客さま本位の業務運営の推進	・当社の存在意義や目指すべき姿を全社員が共有し、お客さま本位の行動に結びつけるため、「経営理念」、「ビジョン」、「行動指針」を定めるとともに、理解浸透に努めます。 ・業務運営の方針について、取り組み状況を年度ごとに公表するとともに、定期的に方針を見直します。 ・国際標準であるISO9001「品質マネジメントシステム」の仕組みを活用、維持し、「保険代理店事業の質の向上」および「お客さま満足度の向上」に努めます。 ・お客さま本位の業務運営方針の定着を図る為、内部監査および外部監査を通じて法令遵守ならびに募集管理全般の有効性・適切性の評価、検証を行います。 ・監査で発見された課題や問題点について改善策を検討・実行し、適正かつ自立した内部管理態勢の構築・強化に努めます。 ・お客さまのニーズを的確に把握し、適切なアドバイスや最適なお提案ができるよう、定期的な教育・研修の実施に取り組みます。また、階層別の研修、自己啓発の推奨・支援を行うことにより、社員一人ひとりの人財力強化へ取り組みます。 ・保険募集人が遵守すべき法令・監督指針・ガイドライン・業務運営ルールなどコンプライアンスに関する教育・研修を継続して実施します。	・ ISO9001認証取得 ・ 日本創倫外部監査実施 ・ 資格取得挑戦のバックアップ ・ 社内勉強会毎週1回開催 ・ 内務事務勉強会毎月1回開催 ・ コンプライアンス勉強会毎月1回開催 ・ 保険会社との定例会毎月1回開催
方針 2	お客様の声を活かした業務運営	・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。 ・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。 ・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。	・ お客さまアンケート回答件数50件以上 ・ お客さまの声収集 募集人1名につき月 1 件以上

	方針	取組み	K P I
方針 3	お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスのご提供	・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。 ・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。（適切な保険募集プロセスの確立） ・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。 ・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。 ・障がいのあるお客さまに対しては、障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、適切な体制を整備するとともに、必要かつ合理的な配慮を提供するように努めます。 ・外貨建保険・変額保険などの特定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適切な説明に努めます。	・満期日 7 日前証券作成率90%以上 ・代理店システム計上割合90%以上 ・キャッシュレス化率95%以上 ・口振ペーパーレス登録率60%以上 ・意向把握シートや対応手順書等の各種募集ツールの改定、整備 ・対応記録入力内容についての定期的なモニタリング実施
方針 4	利益相反の適正な管理	・お客さまのご意向を適切に把握し、そのご意向に沿った商品・サービスのご提供を行うことで利益相反の排除に努めます。 ・お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するため、お客様との対応履歴は社内システムに記録・管理・点検しています。また、毎月1回全社員でコンプライアンス研修を実施しています。	・対応記録入力内容についての定期的なモニタリング実施 ・コンプライアンス勉強会月 1 回開催

	方針	取組み	K P I
方針 5	アフターフォローに関する取組	・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。 ・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。 ・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。	・事故受付窓口割合100% ・長期契約の高齢者に対する定期フォローコール ・特定保険商品の契約者に対する定期フォローコール
方針 6	地域に根差した代理店としての社会貢献活動	・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。 ・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。 ・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。	・自家発電システムの維持管理 ・地域ボランティア活動への参加

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」 」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係

原則	対応する方針
原則 1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	方針 1
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 1 /方針 2 /方針 3 /方針 5
原則 3：利益相反の適切な管理	方針 4
原則 4：手数料等の明確化	方針 3
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	方針 3
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 3 /方針 5
原則 7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 1 /方針 2 /方針 6