

## お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況について

当社は、お客さまから信頼され、心から安心していただくために、「お客さま本位の業務運営」を推進しています。

「お客さま本位の業務運営」をより一層推進するため、本方針及び取組内容を定めるとともに、定期的に見直し、取組状況を公表します。（更新日：2026年10月9日）

|   | 方針・取組内容                                                                                                               | KPI（評価項目）           | 2026年度実績<br>（2026年4月1日～2026年9月30日） |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
| 1 | <b>私たちは、常にお客さまへのお役立ちに努めます</b><br>当社は、お客さまからのお声を真摯に受け止め、常にお客様の期待に応えるサービスを提供してまいります。                                    |                     |                                    |
|   | 【原則2、原則2(注)、原則6(注1)】                                                                                                  |                     |                                    |
|   | <具体的取り組み><br>①お客さまからのお声やお客さま対応上の気付きを記録して社内で共有し、再発防止やサービス向上のために原因の解明や改善策を協議し実施します。                                     | ①お客さまの声の収集件数・共有件数   |                                    |
|   | ②専門家との連携を高め、お客さまに対してネットワーク全体で課題解決に取り組む体制を強化します。                                                                       | ②課題アドバイス件数          |                                    |
| 2 | <b>私たちは、何事にも親身になって迅速に対応します</b><br>当社は、常にお客さまの立場にたって寄り添い、迅速かつ丁寧なサポートを提供してまいります。                                        |                     |                                    |
|   | 【原則5、原則6(注1)、原則6(注4)】                                                                                                 |                     |                                    |
|   | <具体的取り組み><br>①お客さまが事故にあった際には、過去の事故事例等をもとに保険会社と連携して当社が中心となって迅速かつ丁寧に対応します。                                              | ①事故対応窓口割合           |                                    |
|   | ②高齢のお客さまに対しては、ご親族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組み、対応した内容と親族連絡先の記録を残すことで今後のお客さま対応に活用します。                                         | ②高齢契約者対応記録入力率       |                                    |
| 3 | <b>私たちは、常に「正しい保険の加入の仕方」を啓蒙します</b><br>当社は、お客さまを取り巻くリスクを正確に分析・判断し、常に最善の保険商品とサービスを提供してまいります。                             |                     |                                    |
|   | 【原則4、原則5、原則5(注1)、原則5(注3)、原則5(注4)、原則5(注5)、原則6、原則6(注3)】                                                                 |                     |                                    |
|   | <具体的取り組み><br>①お客さまの立場にたって常に最適な保険料とサービスをわかりやすく提案するため、損害保険の更新手続きにおいては、前年同条件のプラン以外にも一人ひとりのニーズにあったプランもわかりやすく説明します。        | ①更改プラン提案割合          |                                    |
|   | ②お客さまへの損害保険の更改のご案内を原則満期日1か月前までに実施し、代理店システムでの計上割合を増やすことで、保険始期前までに保険証券をお届けすることでお客さまの安心につなげます。                           | ②代理店システム早期計上率       |                                    |
| 4 | <b>私たちは、自己啓発を徹し、お客さまから地域で選ばれる会社を目指します</b><br>当社は、高い倫理観を持って日々研鑽に努め、身近で頼れるプロフェッショナルとして常に進化してまいります。                      |                     |                                    |
|   | 【原則3、原則3(注)、原則5(注1)、原則5(注4)、原則6(注5)、原則7、原則7(注)】                                                                       |                     |                                    |
|   | <具体的取り組み><br>①正しい業務知識の習得・法令順守・利益相反管理・顧客本位の業務運営の浸透等を目的とした教育・研修を実施して、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。 | ①研修計画実施率            |                                    |
|   | ②営業担当者がリスクコンサルティングツールの知識を習得し、お客さまへの対応に活用します。                                                                          | ②リスクコンサルティングツール活用件数 |                                    |

※1 原則5(注2)、原則6(注2)については、当社の取引形態上、本方針の対象としません。

（当社は複数の金融商品・サービスをパッケージして販売・推奨しておりません。）

※2 補充原則1～5(注含む)については、金融商品の組成に携わる金融事業者には該当しません。

（当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっておりません。）