

お客様本位の業務運営方針

当社はお客様本位の業務運営を基本として
「すべてはお客様の安心のために」
を目指してまいります。

方針1 お客様本位の業務運営に関する方針を策定、公表、運営、実施します

当社は、あらゆるお客様の接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに具体的な取組を決定し、当社運営方針についてHPで公表し、定期的に更新するよう努めます

<取組>○年6回のホームページの更新により、お客様の理解に努めます

<対応する原則>1、2、3、5

方針2 お客様の生涯について真摯に考え、応援できる提案をいたします

保険商品の提案の前提として、お客様のライフスタイルや将来設計を丁寧にうかがい、未来に起こりうるリスクを可視化し、お客様を守り切る提案をしていきます

<取組>○お客様の将来設計、取り巻くリスクの分析、実情に沿った適切な商品設計を行います

○変額保険等の投資性商品の勧誘は、商品内容、リスク等について十分説明し、ご理解いただいたうえで契約手続きをいたします

<対応する原則>1、2、3

<対応する KPI>1、2、3、4、5、6

方針3 お客様の要望、不満、ご期待を受け止め、日々改善に取り組みます

保険会社のアンケートやお客様からのヒアリングをもとに日々の気づきを社員全員で共有し業務品質の向上に努めます

<取組>○契約後にはお客様アンケートへの回答をお願いし、いただいたご意見について社内で共有し、改善すべきところは改善して日々の営業活動に生かしてまいります。

<対応する原則>1、2、3、7

<対応する KPI>1、2、3、4、5、6

方針4 重要な情報をきめ細かく、わかりやすくご案内いたします

信頼できるプロとしてお客様の最善の利益を追求するため、様々な情報を提供し、十分にご理解いただけるよう丁寧に分かりやすく説明します

<取組>○保険販売等にあたっては、保険業法、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律等の各種法令を遵守するとともに、お勧めする保険に関連する情報やサービスについてもきめ細かくご説明いたします

○特に70歳以上の高齢者及び障害をお持ちのお客様には、わかりやすい説明と誤解を招かない言葉選びに留意して対応いたします

<対応する原則>1、2、3、5、6

<対応する KPI>1、2、3、4、5、6

方針5 お客様に寄り添ったサービスを提供します

日頃のお客様との接点を大切にし、万一の際のお客様の困りごとが起きた際にしっかりと寄り添い、保険請求手続の支援、事故の進捗状況の報告などを徹底しておこないます

＜取組＞○万一事故が発生した場合には、お客様の立場に立った行動を心がけ、適切な助言や進捗状況の報告、保険使用に関するアドバイスを適宜行うことで安心していただけるよう努力します

＜対応する原則＞1、2、3、5、6

＜対応する KPI＞1、2、3、4、5、6

方針6 教育・研修の徹底により、常にお客様サービスの質の向上を目指します

当社は、従業員に対する定期的な教育・研修と個人面談により、行動指針やこの基本方針に基づく判断・行動の徹底を図り、お客様に寄り添ったサービスを目指します

＜取組＞○毎月3回以上の品質向上、コンプライアンス、営業活動に関する会議、研修を行い、社内での相互点検、共有を通じて日々改善に努めます

＜対応する原則＞1、2、6、7

＜対応する KPI＞1、2、4、5、6

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」

原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

原則2 顧客の最善の利益の追求

原則3 利益相反の適切な管理

原則4 手数料の明確化

原則5 重要な情報の分かりやすい提供

原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

基本方針実現の指標 (KPI)

1. 保険証券を補償開始日までにお客様にお届けするための指標……満期日7日前証券作成率

令和6年度末実績 95.2% → 令和7年度目標 97%

2. お客様が継続して当社をご利用いただいている指標……保険継続率

自動車保険 令和6年度末実績 97.3% → 令和7年度目標 98%

生命保険 令和6年度末実績 100% → 令和7年度目標 100% (12か月継続率)

3. お客様のご意向をきめ細かく確認するための指標……ペーパーレス手続き率

令和6年度末実績 92.3% → 令和7年度目標 95%

4. 当社に対するお客様評価を確認するための指標……お客様アンケートの回答項目

・意向把握 ・保険提案 ・商品説明 ・連絡先案内 ・重要事項説明についての高評価割合

令和7年度目標 90%以上

5. コンプライアンス研修、教育研修計画の参加率

令和7年度目標 90%以上

6. HPを活用したお客様への情報提供、お客様からの情報収集……HP更新回数

令和7年度目標 年6回以上