

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則1～7」を採択した事業者であることをお客さまにお知らせするとともに、その〈原則1〉に則り《お客さま本位の業務運営方針》を策定し公表いたします。

《お客さま本位の業務運営方針》

	方針	取組み	2025年度 K P I
			2024年度実績
1	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの最善の利益の追求（原則2） 私たちは、高い倫理観のもと、誠実・公正に業務を遂行し、お客さまの最善の利益を追求します。	お客さまの立場で考え、わかりやすく説明し安心いただき、保険料の無駄が発生しないようお客さまの期待を超える対応・サービスを提供していきます。	アンケート回答率 5%以上
			今年度新設項目のため データなし
2	<ul style="list-style-type: none"> ・利益相反の適切な管理（原則3） 私たちは、お客さまの利益が損なわれることのないようにご契約を適切に管理し、ご意向の変更、商談内容などを適切に記録し保存いたします。	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月、品質向上会議、商品研修会など実施します。 ・ご意向把握書面への記録・保存。 ・お客さま管理システムへの商談内容の入力・保存。 	各会議の毎月開催 12回以上
			12回
3	<ul style="list-style-type: none"> ・手数料の明確化（原則4） 私たちは、お客さまの安定的・長期的な資産形成に資するよう市場リスクを有する投資性商品に関しお客さまにご負担いただく費用などについて、どのようなサービスの対価であるかを含めてわかりやすく明確に説明いたします。	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結前交付書面兼商品パンフレットによる丁寧な説明。 ・商談記録の記載、保存。 	各会議の毎月開催 12回以上
			12回
4	<ul style="list-style-type: none"> ・重要な情報の分かりやすい提供（原則5） 私たちは、保険のプロとして、お客さまに十分にご理解いただけるよう、細分化しながら丁寧に説明いたします。	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまとの「対面」による募集を基本とします。ナビ画面やパンフレット、各種サービス等を活用して重要な情報をわかりやすく提供いたします。 ・高齢者の方には、ご家族同伴や当社社員による複数回による説明等を行い冷静にご検討いただける環境を整えます。 	ペーパーレス 手続率75%
			2024年度95.1%
5	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6） 私たちは、お勧めした商品や対応がお客さまにふさわしく、ご満足いただいているかについて常に注視し振り返っています。お客さまの声をお聞きしてPDCAをまわし改善を重ねていくことがお客さまに最もふさわしいサービスを提供できる唯一の方法と考えます。	<ul style="list-style-type: none"> ・保険会社の「保険等契約・事故アンケート」「生保アンケート」、アフターフォロー活動によりお客さまからいただいたたくさんの声、苦情、お褒め、感謝などをお聞きして組織の課題としてとらえ改善いたします。 ・お客さまのご意向に忠実であり、お客さまに適したご納得いただける商品・サービスを提供いたします。 ・損保ジャパン社が定める「お客さま視点品質ガイドブック」と「損保ジャパンプレミアム行動基準」を当社の行動基本といたします。 	アンケート評価 9以上を80%以上
			今年度新設項目のため データなし
6	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員に対する適切な教育・育成・管理（原則7） 私たちは、「教育研修」と「個人面談」により適切な動機づけをはかります。	<ul style="list-style-type: none"> ・「教育研修」 年間スケジュールに沿って、コンプライアンス研修、スキルアップ研修、当社規定・規則などの教育、研修を行います。 ・「個人面談」 四半期ごとに社長と社員が面談を行い、評価、課題を相互に共有し、さらなる動機づけをはかります。 	資格取得 一人1種類以上
			一人1種類取得済み

(補足1)当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売する金融事業者には該当しません。

(補足2)当社は金融商品の組成にかかわる金融事業者には該当しません。

2025年12月11日更新