

お客さま本位の業務運営方針 その取り組みについて

方針	取り組み方針(アクションプラン)	金融庁指針項目
<p>お客様が保険に求める視点での業務遂行</p>	<p>お客様が適正な判断において金融商品を選択できるように</p> <ul style="list-style-type: none"> * お客様の意向と金融商品に対する理解度を適時確認し正確に把握すること * 誠実かつ丁寧な説明心掛け、疑問がないか適時確認すること * 複数の保険会社の商品を取り扱いお客様が選択できること * 専門性の高いプロの営業社員を育成し業務にあたること 	<p>顧客本位の業務運営に関する原則 2 対応</p>
<p>利益相反のない適切な業務管理</p>	<p>お客様が自らまたは意図せずに利益が不当に害されることがないように</p> <ul style="list-style-type: none"> * 意向把握・適合性の確認に努めお客様との取引について記録・保存を徹底すること * お客様の属性・適合性に十分配慮したご案内をすること * 特定契約など特定業法を順守して適切な管理をすること 	<p>顧客本位の業務運営に関する原則 3 対応</p>
<p>お客様負担となる手数料の明確化と重要な情報の提供</p>	<p>外貨建て保険および変額保険等におけるお客様負担となる手数料について</p> <ul style="list-style-type: none"> * 情報提供時にはわかりやすくお客様の理解度の進捗を確認しながらご案内すること * 各保険会社・各商品におけるサポート資料を適時利用し徹底すること 	<p>顧客本位の業務運営に関する原則 4 対応</p>
<p>お客様が求める最適な保険商品を提供するため</p>	<p>お客様が必要とする保険商品の重要な情報とふさわしいサービス提供のため</p> <ul style="list-style-type: none"> * 対面・オンライン・電話・郵送など状況、場面、立場に適応した資料の作成をすること * ご高齢の方や障害のあるかたへの説明時にはご家族・親族の同席を求め複数回のご説明機会を設けて十分な配慮をすること * 商品パンフレット・ハザードマップ・ロードサービス・事故時の連絡案内 * 公的保険に関するガイド等を利用してのご案内 * お客様からの声(苦情・お褒めの言葉・アンケート等)を社内共有しサービス向上に努めること * お客様の資産状況や取引経験、リテラシー、ニーズを把握すること * 有益な情報提供と長期的なフォローアップを結びつけつながりを持つこと 	<p>顧客本位の業務運営に関する原則 5・6対応</p>
<p>社会的責任を果たすための業務運営の定着化</p>	<p>お客様に対して最善の利益を追求するために必要な人材が必要なため</p> <ul style="list-style-type: none"> * 従業員の働く環境を整え、真摯に業務にあたる企業風土を醸成すること * 各種研修での能力向上と各種資格に対する補助とバックアップをすること * 業績評価および適正な報酬体系の整備をすること * コンプライアンス・品質向上にむけた研修を実施すること 	<p>顧客本位の業務運営に関する原則 7対応</p>

お客さま本位の業務運営方針 設定 KPI

2025年度 評価指標について

1. 多種目販売率

目標値	個人 15%	法人 45%
前年実績	個人 11%	法人 38%

* お客さまへの情報提供やサービス提供が適時適切におこなわれているかの指標とする

2. 対応履歴の記録・保存

目標値	100%
前年実績	100%

* お客さま対応の不備やご意向の把握・お客さまの声を反映した業務運営を行うための情報

3. お客さまアンケート回収状況（アンケート回収およびお褒めのお言葉のお手紙もカウントするもの）

目標値	件数50件	満足70%以上	回収率10%
前年実績	実績なし		

* お客さまのご用命に対し真摯に向き合い指標とすることで可視化し、さらなる成長と企業運営および全職員の励みとなり倫理観や法令順守の根幹となるもの

4. コンプライアンス研修・お客さま品質向上会議（事務・営業）

目標値	年12回
前年実績	年6回

* すべてのお客さまに対し均質で統一されたプロフェッショナルなサービス提供をおこなうための研修であり、企業と人材の成長には欠かせないもの