お客さま本位の業務運営方針と具体的な取組

方針1　お客さまの最善の利益の追求

当社は保険募集において、お客さまのニーズを十分に把握し、お客さまメリットを最優先にしたご提案を徹底し、質の高いサービスをご提供することで、お客さまにご満足いただくよう努めます。

また、お客さまのご要望に適切にお応えするとともに、いただいたお客さまからの声を大切にして保険業務の運営に活かします。また、お客さまからの「苦情」「改善要望」「感謝の言葉」等の全てを定例的に社内で共有し、今後のお客さま満足度アップにつなげていく取組を行ってまいります。

具体的な取組

取組①　お客さまメリットを最優先にしたご提案

当社社員一人ひとりは、お客さまのニーズを丁寧に把握し、「ありがとう」がいただけるよう、十分にご理解、ご納得いただける保険提案に努めます。

取組②　お客さま対応の適切な管理

当社は、お客さまからの手続き依頼やご照会・ご要望等の対応記録を残し、お客さまメリットを最優先に適切な対応が出来るよう適切な管理を行います。

取組③　お客さまの声を活かした業務品質の向上

毎月コンプライアンス委員会を開催し、収集したすべてのお客さまの声について共有・議論を行い、より一層お客さまにご満足いただけるよう取り組みます。苦情や改善要望については、再発防止策を協議し業務の改善に努めます。

方針2　利益相反の適切な管理

当社は、保険商品をお客さまにお勧めするにあたり、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまのご意向を的確に把握し、最適な商品を提案し、適正な保険募集を行ってまいります。

具体的な取組

取組①　利益相反の可能性の把握とお客さまへのご説明

社会通念や良識とも照らし合わせて、お客さまとの利益相反の可能性を把握し、利益相反の可能性がある場合には当該利益相反の内容について、お客さまへご説明いたします。

取組② 利益相反が発生した際の対策

利益相反が発生した場合、当社としてお客さまの利益が損なわれないような対策を講じます。

取組③ 早期解約や早期失効の調査・検証

ご契約後、6ヶ月以内で解約・失効となった場合には、その原因やそのご判断に至った背景などを全件調査し、適切な提案、対応が行われていたか検証を行います。

方針3 重要な情報の分かりやすい提供

当社は重要な情報をわかりやすく提供するため、社内業務マニュアル「保険募集手順マニュアル」に、権限の明示・意向把握・推奨販売方針・商品説明・意向確認・重要事項説明・契約締結までの業務フローを定めており、お客さまに最適な商品・サービスをご選択いただけるよう重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明いたします。

具体的な取組

取組① マニュアルに沿った丁寧な説明

社内作成の「保険募集手順マニュアル」に従い、パンフレットや重要事項説明書などを使用しお客さまにより分かりやすく丁寧なご説明を行います。

取組② パソコンを用いたご契約手続き

可能な限り対面にてご案内し、パソコンを用いてご契約手続きを行うことで、説明漏れや確認漏れを防止し最適な保険提案を実施いたします。非対面でのご契約手続きの際は、「保険募集手順マニュアル」に従い、申込書に沿って記載内容を分かりやすく丁寧にご説明いたします。

方針4 お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう、お客さまの保険に関する知識や、商品・サービスをご検討される目的、ご年齢や家族状況等を総合的に勘案してご提案いたします。

具体的な取組

取組① ご契約時確認シートの活用

お客さまのご意向を把握するために、自動車保険の提案の際には、ご契約時確認シートを使用し、ご意向の確認と記録をさせていただきます。

取組②　長期契約時のご案内
長期契約の場合は、重要事項説明書の通知義務等を丁寧に、分かりやすくご案内いたします。

取組③　ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまへのご案内
ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまには特にきめ細かな対応をいたします。

方針5　従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
保険募集人に対し、商品研修やコンプライアンス研修、理解度テストを行うことで、保険業務のスキルアップを図ります。

具体的な取組

取組①　保険課の設置・営業保険責任者の配置
本社内に保険課を設置、各店舗に営業保険責任者を配置して募集人の指導を行い、募集品質を適切に管理、向上に努めます。

取組②　年間研修計画の履行
年間研修計画に則り、全役職員対象のコンプライアンス研修、店舗営業社員対象の研修、新入社員・中途入社社員対象の研修の実施、また保険会社主催の研修へ積極的に参加し、業務品質の向上に努めます。

取組③　保険業務の自主点検
定期的に保険募集人を対象として独自のチェックリストを用いた保険業務の自主的な点検を行います。

【原則不採択・理由】
原則4　手数料の明確化
お客さまから保険料以外に別途手数料をいただく商品の販売を行っていないため。
※保険会社から支払われる手数料の多寡によって販売商品が影響されることはなく、高い手数料商品を優先的に販売することはございません。
【原則5】(注2)
理由: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ではないため
【原則6】(注2)(注3)
理由:金融商品の組成および金融商品・サービスをパッケージとして販売する金融事業者ではないため

【補充原則1】～【補充原則5】
理由：金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため

お客さま本位の業務運営に係る KPI

① 自動車保険継続率　KPI：80%以上（82%/2025.9）

自動車保険継続率とは、当社で自動車保険の契約満了日をもって引続きご継続いただいた割合です。
他社に移ることなく継続いただくということは、私たちの仕事に対するお客さま満足度の表れであると考えております。
お客さまに長きにわたりご継続いただけるよう、ご納得・満足いただけるご提案とアフターフォローを実践してまいります。

② ご契約時確認シートと申込内容の一致率　KPI：100%（100%/2025.9）

当社は、お客さまのご意向を把握するために、自動車保険のご提案の際は、ご契約時確認シートを使用しお客さまのご意向を把握させていただきます。ご契約時は、ご契約時確認シートと申込内容の一致状況を全件確認し、お客さまのご意向に沿った適切な内容にてお手続きいたします。

③ 電子手続率　KPI：60%以上（49%/2025.9）

電子手続率とは、対面での保険募集の場合にパソコンを用いてお手続きさせていただく割合です。
パソコンを用いて、補償内容を視覚的に分かりやすくお伝えすることで、よりお客さまの理解が深まるものと考えております。

④ お客さまアンケート満足率　KPI：90%以上（94%/2025.9）

お客さまアンケート満足率とは、お客さまアンケートにおける「代理店・扱者に対する満足度」の「満足・どちらかといえば満足」の割合です。
この評価が弊社保険業務への一番わかりやすい評価であり、この割合が高いことがお客さま本位の業務運営に繋がっていく基準と考えております。

⑤ 年間 30 回以上の研修実施　KPI：30 回以上（47 回/2025.9）

年間研修計画に則り年間 30 回以上の研修を行い、保険募集人の商品知識やコンプライアンス知識の理解度を深めることによりお客さまへ適切なご提案を行います。