

「お客さま本位の業務運営方針」に係る取り組み状況

方針1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立 【原則2、3に対応】

お客さまにとってよりふさわしい保険商品・サービスをご提供するために、お客さま本位の業務運営を実践し、企業文化として醸成します。

▼具体的な取り組み内容

①契約者保護や当社の経営理念の浸透

保険契約者等の保護を図るという保険業法の目的や当社の経営理念を浸透させ、お客さまの最善の利益を図ることを企業文化として醸成し、社員一人一人へ定着を図り、お客さま本位での行動が行える人財を育成します。

②お客さまの立場に立った業務運営

当社は、保険会社から委託を受けた保険代理店ですが、「保険会社」としての立場ではなく、常にお客さまの立場に立った業務運営を行います。

③本方針の定期的な検証と改善の実施

本方針に基づいた取り組みの成果や課題を定期的に検証し、課題等については、改善・改良を加えながら、PDCAサイクルを確立します。

◇取組状況

- ・2024年4月、この「お客さま本位の業務運営方針」を策定、お客さまに向けてホームページ上で公開いたしました。
- ・本方針の取り組みについて、当社の事業計画に記載し社員に周知するとともに、重ねて各課のミーティングで読み合わせを行うなど、業務遂行の基礎としての定着を図りました。
- ・本方針の定期的な検証については、策定から1年間を経過した2025年4～5月に取り組み状況の振り返りを実施し、2025年度の活動へ繋げています。

方針2. お客さまへの重要な情報のわかり易いご提供 【原則5に対応】

お客さまが保険商品を選択するために必要となる情報をわかり易く、きめ細やかにご説明いたします。

▼具体的な取り組み内容

①重要な事項のご提供

お客さまが保険商品を選択する際に必要となる契約概要や注意喚起情報（告知の重要性やお客さまにとって不利益となる事項等）の重要情報について、パンフレット等を用いて適切に説明します。

②ご高齢のお客さまへの対応

ご高齢のお客さまに対しての重要な事項の情報提供については、わかり易く聞き取りやすい言葉を選び、より丁寧に説明を行い、理解していることを都度確認するなど、きめ細やかな対応を実施します。

◇取組状況

①重要な事項のご提供

- ・お客さまが個人、法人であることを問わず、保険商品の案内を行う際は、重要事項説明書を交付し内容を理解していただくこととしていますが、特に個人契約については郵送による募集が中心のため、直接のご説明の機会が十分に確保できていないことが課題と考えます。

②ご高齢のお客さまへの対応

- ・契約書類の送付にあたっては、ご高齢のお客さまにもわかりやすいよう、申込上の注意点について独自の付箋やカラーマーカーで印をつけるなどの工夫をしてお渡ししています。
- ・お電話をいただいた際も、専門用語を使わず、お客さまに理解しやすい説明を行っています。
- ・しかしながら、上記だけではご高齢のお客さまに対する募集方法に関しては不十分であると考えており、もう少し踏み込んだ対応を行うよう検討を続けていきます。

方針3. お客様のご意向に沿った保険商品のご提案とお客さまにふさわしいサービスのご提供 【原則3、5、6、7に対応】

お客様のご意向を把握し、これに沿った保険商品、サービスをご提案します。ご契約時には最新の時点の状況を把握するとともに、ご意向に沿いつつお客様にふさわしい保険商品、サービスとなっているかの確認を十分に実施します。

▼具体的な取組内容

①社内規定等のルールに則った保険募集の実施

当社は、「勧誘方針」や「推奨方針」、「情報提供・意向把握」等のルールに従い、お客様のご意向に沿った保険会社および商品・サービスを提供いたします。

②分かり易い募集ツールの作成および活用

保険商品のご紹介に際し、よりわかり易く創意工夫し作成した募集ツールを活用します。

また、当該募集ツールについて、定期的にブラッシュアップを実施し、募集品質の向上を実現します。

③マニュアルの整備と募集プロセスの記録

均質な一連の保険募集の実施を可能とするため、マニュアルの整備・見直しを実施します。また、募集におけるプロセスを可視化し、社内共有するために満期・顧客管理システムを活用し、募集プロセスを記録します。

方針3. お客様のご意向に沿った保険商品のご提案とお客さまにふさわしいサービスのご提供 【原則3、5、6、7に対応】

◇取組状況

①社内規定等のルールに則った保険募集の実施

- ・個人向け商品については、団体制度募集が中心のため、団体制度ならではの規模による割引がお客様のニーズと考え、特定の保険会社による提供を推奨方針としています。その中でも年齢条件や特約の追加などについて当社から積極的に案内を行うなど、お客様の意向に寄り添う対応を心掛けています。
- ・法人向け商品については、お客様の意向に沿って、既契約の保険会社以外の保険会社についても見積を取得し、お客様に提示しています。

②分かり易い募集ツールの作成および活用

- ・保険商品のご案内につきましては、以下の取り組みを行っています。
 - （個人向け商品）ご案内チラシを作成し定期的（3か月に1回）に配布しているほか、2024年度においては商品説明用動画を新たに作成し、チラシへの二次元コード掲載や、集合説明会などでの活用を行っています。
 - （法人向け商品）保険会社作成の企画書やパンフレットなどを用いて、詳細の丁寧な説明を実施しています。

③マニュアルの整備と募集プロセスの記録

- ・当社ではクラウド型の業務マニュアルを導入しており、業務手順の統一化を図り、運用しています。
- ・本マニュアルは、保険会社のルール改定などによる業務手順変更についても、担当者ベースで修正が可能であり、タイムリーな運用を可能としています。
- ・募集プロセスの可視化の為に顧客管理システムを導入しており、お客様ごとの対応履歴を記録しています。
- ・法人契約について当社独自の満期管理システムを構築し運用を開始しています。個人契約については当社の業務実態に応じたシステムの構築の面で課題があり、検討を継続しています。

方針4. お客様の声を業務運営に活かす取り組み 【原則2、7に対応】

お客様の声（不満足・苦情・ご要望・お褒め等）を積極的に業務運営に反映させ、業務品質の向上に努めます。

▼具体的な取組内容

①お客様の声の記録（管理）と社内共有

お客様よりいただいたお声（不満足・苦情・ご要望・お褒め等）は管理システムに記録して管理します。

②お客様の声の分析と改善策の検討、実施

いただいた「お客様の声」について分析を行い、ご不満の背景や原因を検証し、対応策や改善策を検討して業務改善を図ります。

◇取組状況

①お客様の声の記録（管理）と社内共有

- ・「お客様の声」については、顧客管理システムに入力するルールになっていますが、ルールに不明確な点があり、募集人が共通認識のもと入力を徹底できていない現状となっています。
- ・2025年度は、「お客様の声」の記録に関するルールを改めて作成することとしています。
- ・「お客様の声」については、2025年度から定期的に開催する集合研修の中で共有を図ることとしています。

②お客様の声の分析と改善策の検討、実施

- ・2024年度まで保険会社で実施したアンケート結果に基づく検証を行ってきましたが、2024年度以降そのアンケート回答が少なくなりサンプルが不足していることから、2025年度以降は保険会社のアンケートに加えて当社独自のアンケート結果を積極的に活用する等、改善策を検討、実施としていくこととします。

方針5. 募集品質の向上に向けた自己点検 【原則7に対応】

お客さま本位の保険募集業務が適切に運営されるよう、健全かつ適正な保険募集を確保するための体制を整えます。

▼具体的な取組内容

①自己点検の実施

保険募集や業務遂行状況等について、毎年1回、全募集人が自己点検チェックシートに基づき自己点検を実施するとともに、点検結果に応じて改善を実施します。

②内部監査の実施

社内規程に基づき、本社および事業所の内部監査を実施します。当該監査で判明した課題や問題点については、改善を実施します。

方針5. 募集品質の向上に向けた自己点検 【原則7に対応】

◇取組状況

①自己点検の実施

- ・2024年度は2025年1月16日に代理店自己点検を実施し、次の3点を要改善項目としました。

①募集人に対する教育・管理・指導

募集人教育に関しては、年間計画を作成して行うことを基準としているが、計画の作成が不十分であった。

②お客さまの声対応、管理

お客さまの声の記録について、保険会社から連携された案件について記録に不備があった。

③契約保全

解約・変更依頼の進捗管理について、望ましいとされている管理簿作成による運用ができていない。

- ・2025年度の自己点検において、上記の改善状況を確認します。

②内部監査の実施

- ・2024年度は以下の日時において内部監査を実施しました。

2024年8月23日 大阪事業所、2024年10月2日 名古屋事業所、2025年1月20日 本社

- ・指摘事項は特にありませんでした。

方針6. お客さま本位の業務運営を定着させるための従業員の教育・人事制度について

【原則7に対応】

お客さま本位の業務運営方針の定着を図るため、本方針に沿った従業員教育・人事制度の運用を行います。

▼具体的な取組内容

①各種研修等の実施

保険募集実務におけるコンプライアンス研修、商品知識向上等の研修をはじめとして、レベルや目的に応じた各種研修を実施します。

②専門的な知識の習得

お客さまに最善の保険商品・サービスをご提供するため、保険等に関する専門性を持った上位資格（損保大学課程等）の取得を奨励し、従業員のスキル向上を図ります。

③人財の確保、定着

多様な人財が働きやすい職場環境の整備を行うとともに、業績評価を含む人事制度の運用を行い、人財の確保、定着を目指します。

方針6. お客さま本位の業務運営を定着させるための従業員の教育・人事制度について

【原則7に対応】

◇取組状況

①各種研修等の実施

- ・ 2024年度は以下の研修を行いました。
火災保険勉強会（2回 延べ受講者数10名）、自動車保険改定勉強会（1回 延べ受講者数13名）、
損保ジャパン新システム勉強会（2回 延べ受講者数14名）、法人向け商品勉強会（3回 延べ受講者数18名）
- ・ 2025年度の各種研修について年間計画を改めて作成し、スケジュールに則って行うこととします。

②専門的な知識の習得

- ・ 2024年度は損害保険大学課程に2名が合格しました。

③人財の確保、定着

- ・ 入居ビルの老朽化、人員増による執務スペース確保を踏まえて、営業強化および職場環境改善を目的に、2025年3月31日に名古屋事業所の移転を実施しました。
- ・ 社会貢献型職域販売サイト、置き社食を新たに導入し、福利厚生の実質充実を図りました。
- ・ 社内規程に基づいて、社員の業績評価（2024年度）を実施しました。

方針7. 「お客さま本位の業務運営方針」の成果や課題等の定期的な状況の確認

【原則1、2に対応】

お客さま本位の業務運営方針の定着度合いを確認するため、成果や課題等の検証を1年に1回、定期的に実施します。また、より良い業務運営の実現に向けて、必要に応じて本方針の見直しを実施します。

◇取組状況

- ・年1回の検証については、本方針の策定から1年間を経過した2025年4～5月に実施、概ね良好な取り組み状況ではありますが、一部課題が残っているものもあり、継続的な改善の取り組みを行っていきます。
- ・取り組み成果の指標（KPI）を次ページの通り決定するとともに、2025年度の成果目標を確認し、取り組みの成果として公表することとしています。

▼当社独自の成果指標（KPI）について

本方針に取り組んだ結果を数値的に図るものとして、以下の指標を設定し、年度ごとの成果を公表していくことといたします。

指標	対応する方針	指標とする理由	目標とする基準値	(参考) 2024年度実績
顧客数	方針2	顧客数の安定は当社の対応の確かさと考えます。	前年度と同水準	21,049名
ご高齢（70歳以上）のお客さまの数	方針2	対象の顧客数＝ご高齢者のお客さまからの支持と考えます。	前年度と同水準	2,189名
新規契約数	方針3	新たにご契約いただけるお客さまの数＝当社のご提案の成果と考えます。	前年度以上	4,587件
顧客対応件数	方針3	対応件数＝お客さまとの接点数と考えます。	前年度以上	20,744件
「お客さまの声」受付件数	方針4	「お客さまの声」は、お客さまからの期待の表れと考えます。	前年度以上	1,089件
「お客さまの声」による業務改善結果	方針4	「お客さまの声」は、お客さまからの期待の表れと考えます。	改善が年度一つ以上	-
自己点検の回数・結果	方針5	業務品質向上のための重要な取り組み指標と考えます。	年1回以上の実施 指摘事項の改善	1回（指摘事項あり）
内部監査の回数・結果	方針5	業務品質向上のための重要な取り組み指標と考えます。	年1回以上の実施 指摘事項の改善	1回（指摘事項無し）
研修の延べ受講者数	方針6	業務品質向上のための重要な取り組み指標と考えます。	前年度と同水準	55名
上位資格の新規取得者数	方針6	業務品質向上のための重要な取り組み指標と考えます。	前年度と同水準	2名