

お客さま本位の業務運営方針

～2024年度を取組状況報告～

当社は、経営理念に掲げる「お客さまの満足を追求するお客さまにとっての誠実と安心のベストパートナー」であるべく、お客さまへの対応および社内態勢の整備に日々取り組んでおります。

今般、2024年度（2024年4月～2025年3月）の取組状況を公表いたします。

1. 当社の「お客さま本位の業務運営方針」（以下：「業務運営方針」）

- (1) お客さま最善の利益の追求
- (2) お客さまとの利益相反の適切な管理
- (3) お客さまが負担する手数料についての説明
- (4) お客さまへの重要な情報のわかりやすい提供
- (5) お客さまにふさわしい商品・サービスの提供
- (6) お客さま本位の業務運営を実践するための人材育成、経営・組織体制の整備

2. 2024 年度の取組状況

(1) お客さま最善の利益の追求

①「最善の利益の追求」には、誠実かつ公正な業務運営が不可欠と考えております。その考えの下、お客さまから寄せられた声を経営に活かすことが最重要であるとの考えを社内に徹底し、活動に取り組んでおります。

【2024 年度のお客さまの声受付状況】

お客さまの声		受付件数
全体		624 件
	お問合せ	238 件
	ご相談	192 件
	お褒め・感謝	102 件
	当社への苦情	42 件
	当社以外への苦情	24 件
	ご要望	22 件
	その他	4 件

お客さまの声のうち「お褒め・感謝」「苦情」「ご要望」の分析結果は、日々の取り組みに活かしています。

【苦情への対応状況】

当社への苦情		受付件数
全体		42 件
	社内徹底等で対策を講じた案件	27 件
	原因に応じた対策を講じた案件	7 件
	その他今後の課題として認識した案件	2 件
	その他	6 件

- ② お客さまのご意向を確実に理解し、適切な商品提案ができる「安心・安全な募集活動」を実践しております。保険相談の過程で、「高度な専門性と職業倫理」に基づきお客さまの保険加入目的の把握に努めるとともに、その目的達成のための適切な商品を揃え、最善の提案へ繋げております。

【職業倫理向上への取組み】

コンプライアンス研修	16 回	募集人の自己点検	12 回
------------	------	----------	------

【取扱保険会社数】

損害保険会社	生命保険会社
11 社	12 社

2024 年度に取扱損害保険会社を 1 社追加し、さまざまなお客さまのニーズにお応えできる体制といたしました。

- ③ 「最善の利益の追求」には保険金、給付金を請求する場面が最重要と考えております。お客さまの請求手続きが滞ることのないように、わかりやすい説明を心がけております。

(2) お客さまとの利益相反の適切な管理

- ① 保険相談時には各種勧誘ルールに則り、お客さまのご意向に基づく勧誘をしております。一方でお客さまが、「当社が保険会社とお客さまとの間で「公平・中立」の立場である」との誤解を招かないため、「保険商品のご提案にあたって（推奨販売方針）」を用いて、適切な説明に努めております。
- ② またこれらの勧誘・説明が正しく行われているかを検証するため、募集人は勧誘の記録（意向把握・推奨販売記録等）を全件作成し、営業部門とは切り離された独立の部署が全件検証しております。

【勧誘記録（損害保険新規契約、生命保険契約）作成状況と検証実施状況】

対象記録	作成状況	検証状況
損害保険新規契約	100%	100%
生命保険契約	100%	100%

(3) お客さまが負担する手数料についての説明

手数料が発生する商品を取り扱う場合は、商品内容に加え、手数料に関する説明も適切に行っております。

(4) お客さまへの重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客さまが商品選択をする際に、その判断材料となる重要な情報を分かりやすく丁寧に説明するよう努めております。

【募集活動に対して寄せられたお客さまの声（お褒め・感謝）】

募集活動	44.1%	請求手続	31.4%	鑑定評価	8.8%	その他	15.7%
------	-------	------	-------	------	------	-----	-------

- ① 保険販売のプロとして、常にお客さま目線を心掛け、必要な情報を十分に提供するよう努めております。
- ② 一方的な説明とならぬよう、お客さまの理解状況を確認しながら説明を進めていくように努めております。
- ③ お客さまに当社の説明がご満足いただけるように、商品内容等の知識習得や保険加入判断につながる重要な情報の収集に努めております。

【商品研修実施状況】

損害保険商品研修	16回	生命保険商品研修	10回
----------	-----	----------	-----

(5) お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社ではお客様ニーズを踏まえ、クオリティの高いサービス提供に努めております。また、保険加入後もお客様にご安心いただけるよう、各保険の満期管理や保険金、給付金請求時のサポート等を行っております。これらを通じて、お客様と末永くお取引いただけることを目指しております。

【損害保険（自動車保険）継続率・生命保険継続率】

損害保険	94.1%	生命保険	95.9%
------	-------	------	-------

※生命保険の継続率は、最も保有契約数が多い（第3分野）保険会社の25か月継続率。

- ① 保険加入目的の確認だけに留まらず、環境の変化に対応したサービス提供に努めております。損害保険では、必要に応じて対象物件の鑑定評価を実施し、保険加入目的が正しく反映する状態維持に努めております。また、民間保険は公的保険を補完する面もあるとの趣旨に鑑み、お客様に公的保険制度への理解を高める説明を行ったうえ、保険提案を行っております。

【環境変化への対応強化に対する取組】

鑑定評価件数	123件	公的保険制度研修	1回
--------	------	----------	----

※鑑定評価には机上査定も含まれます。

- ② 損害保険の満期管理等において、きめ細かな管理を行なえるようお客様の情報の整備に努めております。加入保険の管理について、安心してお任せいただける態勢整備に努めております。
- ③ 当社では損害保険金請求受付業務に事故受付担当者を配置し、お客様からの請求手続きに関するお問合せ等に対して、わかりやすい説明を心がけております。また、事故受付担当者は、当社所属の損害保険鑑定人と定期的な情報共有を行い、請求手続きが円滑に行われるよう努めております。

【事故受付担当者の取組み】

事故対応力向上研修受講	2回	損害保険鑑定人との定期打合せ	22回
-------------	----	----------------	-----

- ④ 配慮が必要なお客さまに対しては、より適切な対応方法を検討して誠実な姿勢で接するよう努めております。また、そのうち高齢者に対する新規保険の勧誘状況は、勧誘記録（意向把握・推奨販売等）を募集人が全件作成し、営業部門とは切り離された独立の部署が全件検証しております。

【高齢者募集時における取組み】

勧誘記録作成率	100%	勧誘記録検証率	100%
---------	------	---------	------

(6) お客さま本位の業務運営を実践するための人材育成、経営・組織体制の整備

当社は、役職員一人ひとりが「業務運営方針」を正しく理解し、多種多様なお客さまのニーズにお応えできるよう、社内教育・研修の充実を図ってまいりました。また、役職員に対する動機付けとして、営業成果だけでなく、本方針の取組状況やコンプライアンス等も考慮したバランスの取れた評価体系を維持しております。

- ① 「業務運営方針」の周知徹底のため社内掲出し、朝礼、研修等各場面での確認や毎月の自己点検によるチェック等により、理解度向上に努めております。
- ② 社内面接時に評価体系説明とともに、結果のフィードバックを行うことにより、「業務運営方針」浸透に努めております。