

# お客様本位の保険業務運営方針

私たちは、社是である「秩序を守り職場を通じ社会に奉仕しましょう」という理念に則り、法令を遵守し、お客様本位の的確な保険商品・サービスの提供を目指します。

## 方針1 お客様一人ひとりに合わせた最適なお提案

(原則2番に対応)

お客様の保険商品に関する知識、経験、目的など、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客様のご意向とライフスタイルに沿った商品の説明および提供につとめます。

### 主な取り組み 証券診断の提供

弊社以外でご加入の自動車保険についても、契約条件や補償内容などがご意向に沿っているか証券診断を行います。

## 方針2 お客様の利益を第一にした分かりやすく丁寧な説明

(原則3,5番に対応)

取り扱う商品、サービス内容、重要説明事項について分かりやすく説明いたします。利益相反を排除し、専門用語の多用に配慮した丁寧な説明を行い、保険選びをサポートします。

### 主な取り組み ペーパーレス手続きの推進

タブレット端末を積極的に活用し、視覚的にもわかりやすい保険募集を行います。

## 方針3 契約後の継続的なサポート実施

(原則6番に対応)

ご契約後も毎年のご契約内容の確認を含め、契約の適切な管理とおお客様の状況に応じたアフターフォローを行って参ります。お客様からのお問合せには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。

### 主な取り組み 毎年ご契約内容を確認／早期更新の徹底

長期契約については、期中においてお客様の意向や契約内容に変更がないかなどの確認を行います。継続手続きは早期にご案内し、お客様が急がず適切な判断ができるようサポートします。

## 方針4 従業員の教育とガバナンス体制の構築

(原則7番に対応)

当該業務運営方針の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。あわせて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

### 主な取り組み 自己点検の実施／継続的な社内研修の実施

年に一度、代理店自己点検を実施し、周知が足りていない点の研修や勉強会を実施します。保険商品知識の習得やコンプライアンスの遵守に向けた教育・研修を継続的に行います。あわせてガバナンス体制の構築にも努めていきます。

## 各取り組みの定着を図る目標値 (KPI)

### ■ ペーパーレス手続き率

《方針2》 目標 90%

2024年度数値	89.0%
現在値	88.6%

### ■ 早期更新率 (満期1カ月前)

《方針3》 目標 90%

2024年度数値	89.5%
現在値	89.7%

### ■ 年一ご契約確認率

《方針3》 目標 100%

2024年度数値	-
現在値	51.2%

### ■ 各種研修実施

ロープレ研修／コンプライアンス研修  
《方針4》 各年2回実施

2024年度数値	ロープレ研修1回実施
現在値	コンプライアンス研修4回実施