

お客さま本位の業務運営方針

策定日：2026年2月13日

	取組方針	取組み	取組状況 (KPI)
1	<p>【原則 6】お客さまへの高品質なサービスの提供 私たちの使命は安心して幸せな生活づくりのお手伝いをして、万が一の場合の経済的不安を取り除くことです。もしもの場合にたくさんの方々のお心を育めるように、品質の高いサービスおよび、商品の提供を行います。</p>	<p>2か月前より見積りの発送し、1.5か月前から電話・メールにてフォロー、ペーパーレス手続にていち早く証券を届ける</p>	<p>満期7日前証券作成率を上げていく。初回提案時は2社で見積の上提案。複数面談などを踏まえ、より分かりやすい案内を行う。 (ペーパーレス手続き率/満期7日前証券作成率)</p>
2	<p>【原則 2・6】お客さまにとって最適な商品の案内 私たちは、乗合代理店としてお客さまお一人お一人の資産状況、生活スタイルなどお客さまに合った商品をご案内いたします。</p>	<p>お客さま毎に適した多項目提案による安心のお届けする</p>	<p>多項目提案が無ければ、安心への機会ロスになる事も考えられるので、新しい情報発信・環境の変化などへのヒアリングをしっかりと行うことで、お客さまへ包括的に安心を届ける。 (自火傷保有件数増率)</p>
3	<p>【原則 5・6】お客さまにとってわかりやすい情報の提供 お客さまへの保険商品ご案内にあたり保険会社作成の契約概要、注意喚起情報を用いてご案内することはもちろん、以下のような属性に応じた提案を行うことで満足いただきご加入頂けるようにしてまいります。 ・高齢者募集の場合、ご親族の同席や複数回の面談等を通じてご理解いただけるまでご説明の上でご加入のご案内をいたします。 ・ご加入後も各種変更、給付金請求などのサポートを通じてお客さまに継続的にご満足頂けるよう意識してまいります。</p>	<p>・様々なお客さまに応じた丁寧な説明・手続きを行い、アンケート回答からPDCAを回す ・外貨建て、投資系商品の案内も誰にでもわかるように説明する</p>	<p>箕面の土地柄的に年配のお客さまの来店、契約者が多く、年配の方の相談件数は他の代理店より多い。その分、丁寧な対応を心がけ、ありがとうと言われるほどに、コミュニケーションをしっかりと取るようにしている。 したがってお客さまの大切な保険をお預かりするという視点のもと、お預かりしたのちも、契約者フォロー（請求・変更手続）を行う。 (アンケート回答件数)</p>
4	<p>【原則 3・7】お客さま本位の業務運営を行う各種研修、教育 法令順守を第一に考え、コンプライアンス研修を通じ、間違いのない募集を行うため各種研修への積極的な参加を行います。また様々なニーズを抱えているお客さまに対し、常に一定以上の情報提供ができるよう知識及び各種資格取得に努め、最適なご提案をいたします。</p>	<p>Eラーニング、社内での定例研修にて従業員の知識レベル格差を減らす</p>	<p>一月間に一度コンプライアンス研修を全員受講。わからない事があれば都度、保険会社への確認と従業員間での情報共有を行う。 (毎月コンプライアンス研修の全従業員受講)</p>

KPI項目	単位	2025年度目標	2024年度実績
ペーパーレス手続き率	%	80.0	26.4
自火傷保有件数増率	%	10.0	---※新設項目
満期7日前証券作成率	%	90.0	---※新設項目
アンケート回答件数	件	50	---※新設項目
コンプライアンス研修の全従業員受講	回	12	12