

# お客さま本位の業務運営方針

策定:2025年6月3日

## 1. お客さまの最善の利益の提案

(1) お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスの提供をすることが、最善の利益に繋がるものと考え、対話を通じてお客さまのニーズなどを的確に把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。

## 2. 分かりやすい情報の提供と理解度に応じた丁寧な説明

(1) 取り扱う商品・サービスについて、分かりやすくご説明します。また、保険のお申し込みを行うにあたり、必要な情報を十分にご提供します。そして、お客さまにとって不利益となる事項等の特に重要な情報については、より丁寧にご説明します。

(2) ご高齢の方や障害のあるお客さまなど、特に配慮が必要な方には、商品・サービスの説明に誤解が生じないよう、分かりやすく丁寧にご説明します。

## 3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

(1) お客さまの家族構成、年齢、ご使用目的等のご意見をきちんと把握するとともに、最適な商品・サービスの提供に努めます。

(2) 保険商品販売後のお客様に対しても、ご意向と事情に応じた新商品・新特約のご提案を適切に行うとともに、補償内容の見直し等のお客様にとって価値のあるご提案を適切に行うことで、安心と信頼が得られるよう努めます。

## 4. お客様の意向・ニーズに対応できる人財の育成

勉強会やロープレ研修、各種専門資格の取得等を通じて、人財の育成に努め、保険のエキスパートとして専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

## 5. お客さま本位の業務運営態勢の整備

ご要望や苦情等の声の収集と分析を的確に行い、情報を一元管理し適切な対策を講じることにより、当社の業務品質の向上に努めるとともに、お客さま本位の業務運営態勢の整備に努めます。

当社のお客さま本位の業務運営に対する取り組みを評価するために  
以下の指標(KPI)の目標を定めて活動してまいります。

- 1、お客さまアンケートの調査の回収率 【KPI】 10% 【2023年度】 3.3%
- 2、保険契約の継続率 【KPI】 97% 【2023年度】 94.5%
- 3、TODO 完了率 【KPI】 35% 【2023年度】 30.5%
- 4、増額更改割合及び減額更改割合の合計 【KPI】 8回 【2023年度】 4回
- 5、手数料の明確化 【KPI】 年1回 (3月実施)