

4. お客さま本位の業務運営方針

	方針	KPI
1	<p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求 当社はお客様のニーズや利益を最優先に考え、保険に加入する目的をよく把握し適切な保険商品をご提案します。</p> <p>新規・更改を問わず、お客様が保険契約を締結する「背景・目的・意図・お客様の環境」等をしっかりと確認し、適切な保険商品をご案内します。 また、更改のお手続き時に発信されるアンケートにご回答いただくことをお願いし、いただいた声は弊社の更なる業務品質の向上に活用します。</p>	<p>定例ミーティング (計画・実施) (フィードバックの共有)</p> <p>・アンケート回答件数</p>
2	<p>【原則3】利益相反の適切な管理 当社はお客様の利益が不当に害され利益相反になることの無いよう最善の注意を払い職務を執行します。</p> <p>スタッフに対する研修を定期的実施し、スタッフ全員が徹底したコンプライアンス順守の意識を維持しながら職務にあたります。</p>	研修(計画・実施)
3	<p>【原則4】手数料等の明確化 取り扱う生命保険商品のうち、特に市場リスク等の変動により返戻額が変わったりその他お客様に諸手数料がかかる可能性がある特定保険商品のご案内に際しては、パンフレット等の資料を活用し、不足なく説明します。</p> <p>リスクや諸手数料に関して、パンフレット、設計書、重要事項等説明書等を用いて必ず説明を実施します。また、ご契約の際に行う意向確認では、あらためてこれらの説明を実施します。</p>	意向把握実施状況のサンプリング調査 (計画・実施)
4	<p>【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 当社は、常に丁寧でわかりやすい説明を心がけ、正しく情報提供ができるよう努めます。</p> <p>パンフレットや重要事項説明書等を使用し、商品の内容や特徴を正しくご理解いただけるよう対応します。 特に高齢のお客様に対しては、必要に応じてご家族に同席いただいたり、複数回の訪問・確認等を重ねるなど特に丁寧な対応を心がけます。 また、お客様との対応記録はシステムに履歴を残します。</p>	<p>募集状況のサンプリング調査 (計画・実施)</p> <p>高齢者対応履歴の確認 (実施記録確認)</p>
5	<p>【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供 当社は、お客さまの万が一の際にお役立ちできるよう、日々研鑽を重ね、より良いサービスをお届けします。</p> <p><取り組み> 新商品の発売や商品内容の改定などを適宜把握すべく、保険会社による説明会には必ず参加し、常に新しい情報の取得に努めます。 また、事故のご連絡をいただいた際には可能な限り現場に臨場し、遅滞なく事故の受付を行います。ロードサービス等のご要請は、なるべくお客様をお待たせしないよう最寄りのロードサービス事業者に独自に連絡・確認するなど、的確な連携を心がけます。 保険代理店ならではの豊富な人脈を活用し、社員全員でお客さまの様々な課題解決に取り組めます。</p>	研修(計画・実施)
6	<p>【原則7】従業員に対する適切な動機づけの仕組み等 当社は、役職員全員が適切にお客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、会社としての仕組みづくりに取り組みます。</p> <p><取り組み> コンプライアンス研修を定期的実施確認します。研修の実施記録を残し、社員全員の受講を徹底することで法令順守の意識を社内全体へ浸透するよう図ります。</p>	研修(計画・実施)

2026年1月1日 作成

2026年3月1日 更新