

2026年度6月
お客さま本位の業務運営
取組状況
KPI 成果指標

GIA General Insurance Agency
株式会社ジェネラルインシュアランスエイジェンシー

お客さま本位の業務運営に基づく取組み（２０２６年度６月）

方針１ お客さまへ安心や幸せをお届けします[原則２,５,６に対応]

○お客さまのご意向の把握・確認を丁寧に行い、お客さまに分かりやすい説明で最適なご提案を致します。（方針１,２,３に対応）

社内研修を以下の内容を中心に研修を行いました。

- ・当初の意向から最終意向内容の合致までの重要性についての確認
- ・専門用語を多用せず、お客さまの理解度を確認しながら説明を行う手法を共有しました。
- ・把握したご意向に基づき、お客さまのニーズに適合した保険商品・補償内容を選定し、過不足のない提案を行うことを徹底しました。
- ・お客さまのご意向について、対応記録・意向把握書面へ具体的に記載することの重要性を確認しました。

研修後は日常業務において研修内容の実践状況を確認するとともに対応記録の点検および募集内容のモニタリングを継続的に実施し必要に応じて指導・改善を行っています。

○保険募集時に当社作成のアプローチブックを用いての分かりやすくご説明いたします。（方針１,３に対応）

- ・お客さまへの適切な保険募集のためアプローチブックを利用し募集人ごとの説明のばらつきを防ぎ募集品質の均一化を行っています。
- ・アプローチブック使用研修を行っています
- ・定期的に内容の見直しを行っています。

○事故対応のプロとして事故解決に向けたお客さまに寄り添った対応と保険会社と連携しお客さまの不安を取り除き早期解決に努めます。

- ・事故受付の初動対応のルール化および研修の実施を行っています。
- ・事故責任者が保険会社と長期未解決事案や重大事案などの打合せを行い社内で共有し早期解決に努めています。
- ・事故途中経過を社内共有しています。

○ご高齢者や障がいをお持ちのお客さまには、心配りを怠らず丁寧に説明いたします。（方針１,３に対応）

- ・複数人による募集説明や複数回のご説明や必要に応じてご親族に同席いただくなど正しくご理解いただくように行っています。
- ・ご高齢者や障がいをお持ちのお客さまに適切な募集や重要な情報を分かりやすくご提供できているかを、お客さまとの対応記録で検証を行っています。

○お客さまの声（苦情・お褒め・相談など）、お客様アンケート、ヒヤリハットの社内共有から原因分析をし改善策を立てサービスの向上を図ります。（方針1, 2に対応）

- ・お客さまの声（苦情・お褒め・相談など）、アンケート、ヒヤリハットを毎月社内会議にて内容を確認分析し改善に向け議論を行い品質向上に繋がっています。

○お客さまへデジタルツールを利用した情報の提供を行っていきます。

（方針1, 2に対応）

- ・公式LINEにて保険情報や保険以外の内容とお客さまのリスクを極小化できるような情報発信を行っています。（毎月）
- ・お客さまの都合の良い時間などに利用できるモバイル！SOMPO（通称：モバソン）の利用者数の拡大に努めてまいります。

※モバイル！SOMPO（通称：モバソン）とはLINEを入口とした損保ジャパンが管理するセキュリティレベルの高いシステムです。

○お客さまを地震や台風などの自然災害から守れるように最適な商品サービスを提案します。（方針1, 2に対応）

- ・ハザードマップの配布や利用した保険提案を行っています。
- ・大規模地震に備えていただくために地震保険付帯の拡大に努めています。

○お客さまにご安心して頂けるために保険開始前に保険証券保険をお届けします。

- ・満期管理を早期から開始し、余裕を持ったお手続きを徹底し保険開始前に保険証券をお届けすることで、お客さまご自身に「補償内容が正しく反映されているか」を事前にご確認いただき、保険開始後のトラブルを防ぐように努めています。
- ・組織的な進捗管理により、手続きの遅延や書類不備を未然に防止する取組を推進しています。
- ・不備のない手続きを行い、お客さまにお手間を取らせたり証券作成を遅らせないように取組んでいます。

○お客さまにご安心かつ迅速に保障をお届けするため契約手続きにおける書類不備の削減に努めます。

- ・組織的な進捗管理により、手続きの遅延や書類不備を未然に防止する取組を推進しています。
- ・不備のない手続きを行い、お客さまにお手間を取らせたり証券作成を遅らせないように取組んでいます。
- ・発生した不備事例を社内毎月共有・分析し、再発防止に向けた募集人教育を継続的に実施しています。

○お客さまへの過不足のない保障をご案内するためコンサルティングを行い最適な保険商品をご提供いたします。（方針 1, 2 に対応）

- ・お客さまへ過不足のない最適な保障を提供するため、単なる商品紹介にとどまらない「リスクコンサルティング」を実践しております。

生活環境や経営状況、現在ご加入中の他社保険を含めた全体の保障内容を分析（既契約診断）し重複による無駄や補償の漏れを洗い出し保険商品の中から、お客さまのニーズと経済的合理性に合致したプランを厳選し最適な保障設計をご提案するように取り組んでいます。

○募集手順書の定着を図りお客さま対応の均一化に努めます。（方針 1, 3 に対応）

- ・全募集人が一貫して高い水準でお客さま対応を実践できるよう、「募集手順書」を策定・運用しております。

個々の経験やスキルに依存しない組織的な対応体制を確立するため手順書の遵守と定着を実施し募集人対応の均一化を図っています。

○独自マニュアルを作成整備しお客さまへの不利益のないように態勢を構築してまいります。（方針 1, 3 に対応）

- ・お客様の大切なご契約を正確かつ迅速に管理・処理するため、独自の「社内業務マニュアル」を策定・整備しております。

保険契約における事務手続きや情報管理、保険会社への計上（システム入力）業務には極めて高い正確性が求められます。

当社では、これらバックオフィスにおける全ての事務プロセスをマニュアルによって明確に定義し、手続きの遅延や処理漏れ、書類不備など、お客様の不利益につながる事務リスクを組織的に排除しております。

個人の経験や独自の判断に頼らない強固な事務管理体制を確立し、お客様からお預かりしたご契約を安全・確実に履行する環境を維持するように努めています。

お客さま本位の業務運営に基づく取組み（2026年度6月）

方針2 お客さまにとって何が最適かを常に考え、期待を超えるサービスを提供します[原則4,6に対応]

○お客さまのご意向の把握・確認を丁寧に行い、お客さまに分かりやすい説明で最適なご提案を致します。（方針1,2,3に対応）

・方針1の内容と同様になります。

○お客さまの声（苦情・お褒め・相談など）、お客様アンケート、ヒヤリハットの社内共有から原因分析をし改善策を立てサービスの向上を図ります。（方針1,2に対応）

・方針1の内容と同様になります。

○お客さまへデジタルツールを利用した情報の提供を行っていきます。

（方針1,2に対応）

・方針1の内容と同様になります。

○お客さまを地震や台風などの自然災害から守れるように最適な商品サービスを提案します。（方針1,2に対応）

・方針1の内容と同様になります。

○お客さまへの過不足のない保障をご案内するためコンサルティングを行い最適な保険商品をご提供いたします。（方針1,2に対応）

・方針1の内容と同様になります。

○投資制商品や特定保険（変額保険・外資建て保険等）の市場リスクを伴う商品のご提案に際しては、まずお客さまの属性情報（知識・経験・財産の状況等）を確認しメリットデメリットについて保険会社提供の募集資料を使用してご説明いたします。

・特定保険契約について適合性確認シートの全件作成し、お客さまの利益が損なわれないよう確認しています。

・特定保険契約の年1回のフォローの実施を行っています。

お客さま本位の業務運営に基づく取組み（２０２６年度６月）

方針３ 誠実で思いやりのある対応を心がけます[原則２,３に対応]

○お客さまのご意向の把握・確認を丁寧に行い、お客さまに分かりやすい説明で最適なご提案を致します。（方針１,２,３に対応）

・方針１の内容と同様になります。

○保険募集時に当社作成のアプローチブックを用いての分かりやすくご説明いたします。（方針１,３に対応）

・方針１の内容と同様になります。

○ご高齢者や障がいをお持ちのお客さまには、心配りを怠らず丁寧に説明いたします。（方針１,３に対応）

・方針１の内容と同様になります。

○募集手順書の定着を図りお客さま対応の均一化に努めます。

（方針１,３に対応）

・方針１の内容と同様になります。

○独自マニュアルを作成整備しお客さまへの不利益のないように態勢を構築してまいります。（方針１,３に対応）

・方針１の内容と同様になります。

○お客さまに不利益が生じないように、役職員のコンプライアンス研修受講を実施してまいります。

・毎月eラーニングやＩＳＯ会議にてコンプライアンス研修を行っています。

○お客さまの利益が害されていないか、自社に問題点がないかを定期的に精査します。

・社内監査の実施しています。（お客さま対応記録の記載内容の確認など）

・全役職員の自己点検を行い、その結果を踏まえフォロー研修の実施しています。

お客さま本位の業務運営に基づく取組み（２０２６年度６月）

方針４ 自己研鑽・自己啓発への取組み[原則７に対応]

○お客さまの最善の利益を図るため、役職員の研修受講・各種資格の取得やさらなる上位資格の取得を推奨します。

- ・年間で教育計画を立て研修を行っています。
- ・年度初めに目標を立て各種資格や上位資格の取得に努めています。

○役職員に対し毎月開催のＩＳＯ会議にて本方針の浸透定着を図ります。

- ・定期的に会議内において本方針の研修を行い浸透定着改善を行っています。

○職員に対し年３回の個人面談にて本方針の動機付けを計ります。

- ・お客様本位の業務運営が出来ているかを確認し教育研修を行っています。
- ・当社の企業理念、経営方針、行動理念、私たちの心得にのっとっているか確認し教育研修を行っています。

○業務品質向上のため、内部監査を実施し要改善事項については改善までのプロセスをフォローする。

- ・内部監査において指摘された項目などに対し改善計画を立て周知し改善を行っています。

**お客さま本位の業務運営方針の定着を図るための成果指標
KPI（2027年度6月）**

番号	項目	2026年度4月から6月の成果指標
1	社内監査点検の実施	・ 現在未実施
2	社内研修の実施	・ 会議、教育、研修回数20回実施 ※参加受講率は100%欠席者には必ず補講を行っています。
3	お客さの声、ヒヤリハット、アンケートの収集	・ お客さの声19件 苦情(当社1件・保険会社3件) お褒め5件、要望4件、相談3件 お問合せ1件、その他2件 ・ ヒヤリハット15件 ・ お客さまアンケート3件 毎月開催のISO会議にて内容を確認分析し改善に向け議論を行い品質向上に繋げた取組を行っています。 ※ホームページにてお客さまの声の一例を掲載していますのでご参照ください。
4	地震保険付帯率	・ 76.9%
5	保険事故の長期未解決事案件数削減	・ 集計中
6	満期日7日前証券作成率	・ 94.6%
7	保険証券付着件数	・ 1件
8	お客さまアンケートNPS (他者推奨意向)	・ 集計中