

2025年度
お客さま本位の業務運営
取り組み
KPI 成果指標
の振り返り

お客さま本位の業務運営に基づく取り組みの振り返り

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を確認
- ・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・保障内容を選定し、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。
- ・対応記録を当初の意向から最終の意向確認を記載できるように改定をしました。

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共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や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。

- ・事故責任者が保険会社と未解決事案や重大事案などの打合せを行い早期解決に努めています。(毎月)
- ・事故途中経過を社内共有しています。(毎月)

○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）、お客さまアンケート、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。

【改善事例】

- ・お客さまへ、ご入金督促メールを送信する際は上席に再度確認を行う
- ・お客さまの高齢化リスクへの対応として70歳以下の第2連絡先登録や若いご親族さまへの変更を推奨
- ・異動、解約時の保険料増減の説明や引落停止日のご案内を徹底
- ・事故対応時の初動対応の重要性や初動、中間、お支払いと3段階に分かり易く区分

○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ました。

※モバイル！SOMPO（通称：モバソン）とは損保ジャパンが管理する

（LINEを入口とした）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）

- ・ハザードマップを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。

- ・保険始期前に保険証券をお客さまにお届けします。
- ・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り組んでいます。

お客さま本位の業務運営に基づく取り組みの振り返り

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。

○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を全件作成し、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り組みの振り返り

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。

○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を実施しています。

お客さま本位の業務運営に基づく取り組みの振り返り

方針4 自己研鑽・自己啓発への取り組み[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、私たちの心得に添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の振り返り

番号	項目	成果指標
1	社内監査の実施	・ 8 月 I S O 内部監査の実施 改善事案なし ・ 1 0 月自社内部監査の実施 改善事案なし ※改善事案なしだが、お客さま品質向上のため業務改善を行っています。
2	社内教育研修の実施	・ 会議、教育、研修回数 8 6 回実施 ※参加受講率は 1 0 0 % 欠席者には必ず補講を行っています。
3	お客さまの声 ヒヤリハット アンケートの収集検証改善	・ お客さまの声 5 0 件 苦情 (当社 7 件・保険会社 7 件) お褒め 8 件、要望 7 件、相談 2 件 お問合せ 8 件、その他 1 1 件 ・ ヒヤリハット 2 7 件 ・ お客さまアンケート 8 2 件 (契約 6 9 件・事故 1 3 件) 毎月開催の I S O 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る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	モバソンチャットルーム、 公式 L I N E アカウント 登録件数	・ モバソンチャットルーム登録 9 2 3 件 ・ 公式 L I N E アカウント登録 9 0 0 件
5	地震保険付帯率	・ 7 4 . 5 %
6	特定保険契約成約時の 適合性シートの作成	・ 特定契約について全件作成の確認済み
7	特定保険契約の年 1 回の フォロー	・ 特定契約についてフォロー実施済み

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
K P I の振り返り

番号	項目	成果指標
8	各種資格の取得 (役職員数 12 名)	損害保険、生命保険資格取得状況 ・ 損害保険トータルプランナー 10 名 ・ 損害保険プランナー 2 名 ・ 事故対応力認定 12 名 ・ 風水害代理店損害調査サポート 12 名 ・ 生命保険一般課程 12 名、専門課程 11 名 ・ 生命保険変額保険販売資格 10 名 ・ 生命保険応用課程 4 名、大学課程 1 名 その他各種資格取得状況 ・ ファイナンシャルプランナー 2 名 ・ 公的保険アドバイザー 2 名 ・ ユニバーサルマナー検定 10 名 ・ 認知症サポーター 10 名 ・ 防災士 2 名 ・ 年金アドバイザー 2 名 ・ 防災備蓄プランナー 2 名 2025 年度新資格取得者実績 ・ 損害保険トータルプランナー 1 名 ・ 損害保険プランナー 1 名 ・ 生命保険専門課程 1 名 ・ 生命保険変額保険販売資格 2 名 ・ 防災士 2 名 ・ 年金アドバイザー 2 名 ・ 防災備蓄プランナー 2 名