

お客様本位の業務運営方針（2025年度）

	方針	取組み／活動	KPI	取組状況・成果
1	当社は、「お客様を第一に考え、お客様目線で行動する」を合言葉として、お客さまの声（想い）に真摯に向き合い、創意工夫を積み重ね、ベストプラクティスを追及して参ります。そして、広くお客さまからの信頼を得、支持され選ばれる保険代理店を目指して参ります。	ISO/QMSに準じて「お客様の声」を広く収集し、全体会議などを通して事案の共有、分析を図ります。またISOsjプレミアム行動基準の解説及び自己チェックを実施し、最高品質のサービスの提供により、顧客満足度を上げていきます。	<ul style="list-style-type: none"> 総合満足度 90%以上 契約者数 4850名 契約件数 8664件 継続率（自動車） 98% 継続率（火災） 85% 	
2	当社では、お客さまの抱えるリスクや意向・ニーズに沿った保険商品を適正にご提案するため、専門的知識・スキルの向上と職業倫理の保持に努め、プロフェッショナルとしての自覚を持ち、誠実・公正に業務を遂行し、お客さまの最善の利益を図って参ります。また、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めて参ります。	ISO教育研修計画、コンプライアンス実行計画に基づき研修（保険商品知識、周辺知識の習得、コンプライアンス等）の実施をしていきます。	<ul style="list-style-type: none"> 損保コンサルティング資格保持者 5名 FP資格保持者 1名 公的保険アドバイザー資格保持者 2名 商品勉強会の実施 年6回 コンプライアンス研修の実施 毎月 	
3	当社は、お客さまに保険商品をご提案するにあたって、お客さまの利益が不当に害されることのないように、お客さまのご意向・ニーズに沿った商品を適切かつ適正にご提案致します。また、お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止する、適切な保険募集体制の構築管理に努めて参ります。	コンプライアンス研修等にて、職業倫理の向上を図っていきます。また、代理店自己点検、募集人自己点検の実施、内部監査等を通じて事案発生の防止を図っていきます。	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス研修の実施 毎月 商品勉強会の実施 年6回 募集人自己点検の実施 年1回 	
4	当社は、保険商品・サービスの提供に係る重要な情報（公的保険制度、ロードアシスタンス等々）については、お客さまの知識、理解度、過去の経験等を総合的に勘案して、平易な言葉で明確に、誤解を招く事のないよう、お客さまと確認し合いながら丁寧に、遂行して参ります。また、ご高齢のお客さま及び障害をお持ちのお客さま等配慮が必要な場合は、お客さまに応じてよりきめ細やかな対応に努めて参ります。	専門用語を控え、口頭のみでなくパンフレット等を用い創意工夫しながら、お客様の状況に応じた方法で分かり易くご提供していきます。また、ご高齢のお客様、障害をお持ちのお客様に対しては、募集状況報告書に基づき対応することで、契約時の齟齬を防ぎ、揺るぎない安心の提供を実現していきます。	<ul style="list-style-type: none"> ロープレ研修の実施 月1回 募集状況報告書（高齢者用）の取り付け 80歳以上 契約募集アンケート（高評価） 90%以上 	
5	当社は、保険会社から受領する手数料の多寡に捉われることなく、お客さまのご意向の把握と、それに沿った保険販売を実践して参ります。	保険募集の際に、お客様のご意向をしっかりと把握しているかどうかを、責任者による意向把握シートの確認及び定期的なロープレにて確認していきます。	<ul style="list-style-type: none"> ロープレ研修の実施 年6回 意向把握シート 全件提出 	
6	当社では、お客さまからの信頼・ニーズに応える為に、お客さまを取り巻く環境の変化やリスクを分析し、属性も視野に入れた、お客さまにふさわしいサービスの提供に努めて参ります。	3世代までのお客様の属性情報を積極的に収集していきます。弊社ステークホルダーとの連携を図っていきます。	<ul style="list-style-type: none"> 顧客数 13,000名 	
7	当社の「経営理念」を、会議・社内研修などを通して浸透を図って参ります。また、役職員のやりがいを醸成すべく、相互理解の下、職場環境、労働環境、人事評価体制の整備に努めて参ります。	四半期ミーティングの実施	<ul style="list-style-type: none"> 1to1ミーティング 年4回 	