

お客さま本位の業務運営方針

方針	取組み	KPI (4月1日より1年間)	取組状況・成果
【原則2】 当社は経営理念のもと、常にお客さまの立場で考え、お客さまに安心いただける対応・サービスを提供していきます。	・会議による情報共有と研修の実施	○月例会議・コンプラ研修実施状況 (勉強会・研修会の実施回数)	・2023年度 月例会議 10回 コンプラ研修 1回
【原則3】 当社はお客さまと利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が害されることのないよう適切に管理する態勢を構築します。	「面談記録」にて適切な説明が行われているか確認	○面談記録モニタリング回数	・2024年取組予定
【原則4】 当社はお客さまに負担いただく手数料その他費用については、保険会社所定の文書に基づき情報提供、説明を行います。	「面談記録」にて適切な説明が行われているか確認	○面談記録モニタリング回数	・2024年取組予定
【原則5】 当社はお客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な保険商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく説明していきます 特に高齢者・障がい者に対しては、より分かりやすい丁寧な説明を心がけます。	・高齢者に対する保険募集規程の対応徹底（親族の同席、複数回の面談等） ・「面談記録」による対応状況点検の実施	○高齢者・障がい者対応面談記録 モニタリング回数	・2024年取組予定
【原則6】 当社はお客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様のニーズに対し適切な商品やサービスを提供していきます。	・余裕のある対応をするための早期のご案内、契約手続きの推進 ・「保険会社によるアンケート」協力依頼の推進	○保険会社のアンケート件数 ○早期更改率	・2024年取組予定
【原則7】 当社はお客さまに常に選ばれ続けるためにスキルアップに努めます。 専門性を高めるため資格取得を推進します。	・FP関連資格取得奨励（損害保険トータルプランナー、ファイナンシャル・プランニング技能士） ・営業会議での提案事例、成約事例の共有（毎月） ・コンプライアンス研修の実施	○資格取得者数（損害保険トータルプランナー、2級ファイナンシャルプランナー、AFP） ○月例会議・コンプラ研修実施状況 (勉強会・研修会の実施回数)	・2023年度 損害保険トータルプランナー 3名 月例会議 10回 コンプラ研修 1回