

2024 年度（2024 年 4 月～2025 年 3 月）取組状況について

1. お客さまの最善の利益の追求

当社の企業理念には、『経営の「ベストパートナー」として、豊かな暮らしの「ベストパートナー」として皆さまのお役に立てる会社になる』ことを定めており、役職員 1 人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に業務に取り組むとともに、業務品質の向上に努め、お客さまにとって最適な商品を提供してまいります。

【主な取組み内容】

- (1) 「お客さまの声」を数多く収集し、原因分析を行い、社内に周知することによりお客さまの満足度向上に取り組んでいます。お客さまから頂いた「苦情」「ご意見・要望」「お褒めの言葉」はすべて社内報告書に内容、対応状況を記載し、苦情等の重要と思われる事案については、毎月開催する「お客さまの声協議会」において再発防止策の策定、業務改善を図り、苦情の低減や業務品質の向上に努めています。
- (2) 「お客さまの最善利益」を実現するため、お客さまの日常生活や企業活動を取り巻く様々なリスクを的確に把握したうえで、お客さまの意向に沿った最適な商品・サービスの提供を行っています。
- (3) 総合保険代理店として、お客さまの幅広いニーズにお応えできるように社員の専門的な金融・保険知識習得に向けて、資格取得を推奨するとともに、商品・周辺知識研修を定期的に実施しています。

< K P I 項目 >

- ①「お客さまの声」受付件数
- ②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数
- ③ F D に資する資格取得者数
- ④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数

2. お客さまとの利益相反の適切な管理

保険商品の提案にあたっては、お客さまの利益が不当に害されることがないように、保険募集責任者を配置し、適切な募集活動に努めています。

【主な取組み内容】

- (1) お客さまの商品提案にあたり、意向把握・比較推奨販売を含む募集プロセスが適切に行われているかを日々検証するとともに、管理部門によるモニタリングを実施しています。
- (2) 個人向けの生命保険については、公的保険を補完するものであり、お客さまに対し公的保険制度に関する適切な情報提供を行ない、お客さまが抱えるリスクやそれに応じた保障の必要性をご理解いただいた上で、保険契約を締結しています。
- (3) 当社は複数の保険会社の商品を取り扱っていますが、募集人の恣意的判断（手数料等の多寡等）によりお客さまのご意向に反するような保険会社・保険商品を提案していないか、当社の比較推奨販売方針を遵守しているかを募集記録、比較説明・販売推奨記録等で確認しています。

< K P I 項目 >

②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数

3. お客さまが負担する手数料についての説明

【主な取組み内容】

- (1) お客さまが負担する手数料、その他費用が発生する保険商品を取り扱う場合は、保険会社が当該保険商品に関して作成した資料に基づいて、お客さまが理解出来るように説明しています。

4. お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

お客さまがニーズにあった保険商品・サービスを選択できるように、お客さまにとって重要な情報を、分かりやすく提供することに努めます。

【主な取組み内容】

- (1) お客さまに最適な保険商品・サービスを選択していただけるよう、定期的に商品・周辺知識の勉強会や社内でロールプレイング大会を開催し、商品・サービスの特性、重要な情報に関する知識・理解を深め募集品質の向上に努めています。
- (2) 当社は複数の保険会社を取り扱う乗合代理店ですが、所定の「意向把握シート」「比較説明・推奨販売の記録」等によりお客さまの意向を適切に把握し、お客さまのニーズに沿った保険会社・商品を推奨しています。
- (3) ご高齢のお客さまには理解度や判断力を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧に説明し、ご本人の希望や必要に応じてご家族が同席のうえ、商品説明を充分に行っています。
また、障害のあるお客さまには、どのような対応を望んでいるのかを丁寧に聞き取りし、合理的配慮の具体例を参考にしながら柔軟な対応に努めています。
- (4) 市場リスクを有する生命保険を取り扱う場合は、関係法令等を遵守し、お客さまの属性を確認し、適切な勧誘を行います。申込時には重要事項の説明、必要な情報提供を行ない、お客さまの契約締結意思、ニーズ等を十分に確認しています。
- (5) 契約概要や注意喚起情報である重要事項等の説明に関しましては、保険契約の内容をご理解いただくために、重要事項説明書やパンフレット、商品概要書等を使用し、誤解を招くことがないよう分かりやすい説明に努めています。

< K P I 項目 >

- ②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数
- ④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数
- ⑤ご高齢者の対応状況

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズや意向を的確にとらえ、お客さまにとって最適な保険商品・サービスの提供に努めています。

【主な取組み内容】

- (1) お客さまを取り巻くリスク分析やコンサルティング活動、保険会社との連携を通じて、お客さまの意向に沿った最適な商品・サービスが提供できるよう、商品ラインアップの充実に努め、適切な商品設計、販売・勧誘活動を行っています。
- (2) 事故の際は保険会社と連携し、事故発生時の対応についてアドバイスをを行い、お客さまの不安の解消に努めています。また、保険金のご請求のお手続きについては、スムーズに保険請求が進むようにサポートしています。
- (3) ご契約いただいた後も、お客さまが商品の機能を十分に活用できるよう、適切な情報提供やアドバイスをを行っています。損害保険では、ご契約の満期管理を徹底し、満期のご案内および継続手続きを適切におこない継続率向上に努めています。生命保険では、ご契約後のお客さまの状況を踏まえて、特にリスク性の保険をご契約のお客さまには、必要な情報提供などのアフターフォローに努めています。

< K P I 項目 >

- ②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数
- ④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数
- ⑥継続率

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み 等

当社の企業理念及び「お客さま本位の業務運営」の考え方を、諸会議や継続的な社内研修を通じて社内に浸透させるとともに、それらを反映した業績評価体系の整備に努めます。

【主な取組み内容】

- (1) 社員が当社の「経営理念」「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を正しく理解し、実践する企業文化の定着を目指し、社内教育の徹底による人材育成に努めています。
- (2) 社内の業績評価は、営業実績に偏ることなく、本方針への取組状況やコンプライアンス等、バランスの取れた評価体系の整備に努めています。

< K P I 項目 >

- ①「お客さまの声」受付件数
- ④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数

K P I 項目 一覧

①「お客さまの声」受付件数

お客さまから頂いたご不満、ご要望、お褒め等を本社にて集約・分析をおこなった結果を社内に周知し、お客さまの満足度向上に努めています。また、「お客さまの声協議会」を毎月開催し、苦情等の重要と思われる事案については再発防止策の策定、業務改善を図り、苦情の低減や業務品質の向上に努めています。

※2024年度より単純な商品内容等の相談、問い合わせは除いています。

	2022年度	2023年度	2024年度
苦情	47 件	29 件	40 件
意見・要望	58 件	43 件	52 件
相談・問い合わせ	275 件	240 件	105 件
誤解・言い掛かり	10 件	21 件	14 件
お褒め	52 件	47 件	41 件
合計	442 件	380 件	252 件

②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数

保険商品の提案にあたっては、お客さまのご意向を丁寧に把握したうえで、お客さまの意向に沿った商品の販売を行っています。

「比較説明・推奨販売の記録」「意向把握シート」については、管理部門において全先モニタリングをおこない、その実行性の確保に努めています。

	損害保険／「比較・推奨記録」起票件数	生命保険／「意向把握シート」起票件数
2024年度	2,503件	429件

③ F D に資する資格取得者数

生損保の総合代理店として、正確で分かりやすい説明、お客さまのニーズにあった最適な保険商品の提供および保険事故の対応等、サービスの向上に向けて、資格取得を推進しています。

	2022年度	2023年度	2024年度
FP1級・2級	47 人	49 人	44 人
生命保険大学課程	16 人	19 人	19 人
損害保険大学課程（専門コース）	12 人	12 人	13 人

④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数

お客さまに最適な商品・サービスを選択していただけるよう、定期的に商品・周辺知識の勉強会や社内ロールプレイング大会を開催し、商品・サービスの特性・重要な情報に関する知識、理解を深め募集品質の向上に努めています。また、保険業法、個人情報保護法等の各種法令等を遵守するため、コンプライアンス研修を実施しています。

	2022年度	2023年度	2024年度
生命保険 勉強会	133 回	124 回	115 回
損害保険 勉強会	59 回	81 回	58 回
コンプライアンス研修	18 回	20 回	21 回

⑤ご高齢者の対応状況

ご高齢のお客さまには、お客さまの理解度・判断力と保険商品の特性を勘案したきめ細やかな対応を行い十分に理解いただけるよう配慮しています。具体的には、80歳以上のご高齢者には親族の同席、複数の募集人による対応、複数回の募集機会の設定、保険募集を行なった者以外の者による電話確認の何れかによる対応を行なっています。また、ご高齢のお客さまと同様に合理的配慮の提供が必要なお客さまについては、ご要望に応じて柔軟な対応に努めています。

	2022年度	2023年度	2024年度
80歳以上の高齢者対応状況	604 件	634 件	741 件

⑥継続率

お客さまにご契約いただいている損害保険契約を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案、わかりやすい情報提供によりご満足いただいた結果と考えています。

	2022年度	2023年度	2024年度
継続率	85.5 %	85.9 %	86.1 %