当社のお客さま本位の業務運営に関する方針

- 2024 年度の結果 -

■ お客さまの声を経営に活かす取り組み

（原則 2. 顧客の最善の利益の追求）

1. お客さま対応履歴を情報システムに記録します。

⇒2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日までに対応履歴入力件数 4,907 件

⇒送付件数 118 件、回答件数 17 件（回答率 14.4%）

2. アンケートに取り組みお客さまの声を収集します。

⇒2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日、LINE にて顧客アンケートを実施。

⇒送付件数 30 件、回答数 10 件

3. 日々の業務の中でお客さまからお聞きした苦情、意見、要望、お褒めなどをお客さまの声の管理システムに記録します。

⇒2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日までに受け付けたお客さまの声は 65 件。

苦情 6 件

保険料について：5 件

事故対応について：1 件

意見・要望 13 件

契約手続き 保険会社の対応・運営：1 件

契約手続き 代理店の対応・運営：1 件

契約手続き 代理店、保険会社の対応・運営：0 件

契約手続き 高齢者への配慮：1 件

日常対応 情報提供：1 件

契約後のフォロー、管理：1 件

その他：8 件

お褒め 41 件

契約手続き：5 件
日常対応：12 件
契約後のフォロー：1 件
変更・解約手続き：1 件
ホームページの運営：0 件
事故対応：21 件
その他：1 件

相談・問い合わせ 5 件

契約手続き 保険会社の対応・運営：1 件
契約手続き 代理店の対応・運営：1 件
事故対応：3 件

4. これらの活動を随時社内で共有し、業務改善に活かします。
   ⇒11/1 代理店上期総括において「お客さまの声を業務運営に活かす会議」を実施
5. お客さまからお聞きした内容やデータをホームページで公表します。
   ⇒2025 年 7 月 ホームページへ掲載

◆ 推奨方針に基づく保険募集を徹底します

（原則 3. 利益相反の適切な管理）

1. 当社や特定の保険会社の利益ではなく、お客さまの利益を最優先に適切な保険募集を行います。

⇒6/20 理念浸透研修「金融庁 7 原則の解説および当社の FD 宣言」を実施

⇒11/13 代理店コンプライアンス研修「意向確認書の点検」を実施

2. 保険募集プロセスマニュアルに基づいて、お客さまへ推奨方針を説明するフローの標準化を行います。

⇒7/10 代理店コンプライアンス研修「当社の販売方針について」を実施

⇒2/6 外部監査においてロープレ実施

テーマ「会社案内、意向確認フロー、販売方針、個人情報取扱について」

◆ わかりやすい重要情報の提供に努めます

（原則 5. 重要な情報の分かりやすい提供）

1. 社内研修および保険会社等の研修を通じて質の高い情報提供に努めます。

コンプライアンス研修

7/10　販売方針、個人情報の取り扱いについて

9/11　高齢者対応、障がい者対応ルール

11/13　意向確認書の点検

1/14　サイバーセキュリティ研修

3/12　募集関連行為従事者について

人材育成研修

7/3　ビジプロと一般賠責の違いについて

8/21　NISA、iDeCo、投資信託講座（講師：筑邦銀行様）

10/9　公的保険を学ぼう（スタプロ研修）

12/11　相続と家族信託について（講師：ラシック行政書士事務所様）