

2025 年度「お客様本位の業務運営方針」

取組状況

【方針 1】お客様へ確かな「安堵」を造りお届けいたします。

- ・事務所移転および代理店統合に伴い、ホームページ・会社案内を刷新し、組織としてのお客様対応体制や業務内容の「見える化」に取り組みました。
- ・当社は各保険会社から販売手数料等の支払いを受けていますが、その事がお客様の利益を害する可能性が生じる恐れについての研修をし、販売方針の定期的な見直し（年 2 回）を行いました。

【方針 2】お客様に寄り添った保険をご提案し人生設計に無くてはならない永きにわたりご愛顧いただける存在を目指します。

- ・お客様対応記録簿について、記載内容の正確性および対応品質向上を目的として、担当者を含めた三重チェック体制を実施しました。
- ・お客様の様々な状況を想定し、社内にてロールプレイングを実施しました。実際の相談場面を想定した実践的な訓練を通じて、ヒアリング力および提案力の向上に取り組みました。
- ・昨今の取り巻く環境に対応し「サイバー保険」や「がん通院特約」などの保険会社主催の研修に募集人全員で積極的に参加しお客様にご提案した結果新しいリスクに備える特約の付帯率が上昇いたしました。

特約名	2025 年度	2024 年度	2023 年度
	付帯率		
サイバー攻撃※	90.0%	83.3%	82.4%
企業情報漏洩※	86.7%	83.3%	76.5%
がん通院治療費用	22.0%	10.7%	10.4%

※個人情報漏洩特約が付帯されている契約が母数になっています。

【方針 3】重要な情報を分かりやすくご案内いたします。

- ・お客様へ分かりやすく情報提供を行うため、社内コミュニケーションボードおよびホワイトボードを設置し、情報共有体制の強化を図りました。
- ・高齢者の方や障害をお持ちの方への適切な対応力向上を目的として、社内研修およびロールプレイングを実施しました。
- ・高齢者のお客様へ「親族登録制度」の活用をご案内できるよう、制度概要やマニュアルを社内設置するとともに、訪問時には概要チラシを携帯しご説明を行いました。
- ・公的保険制度の保障内容をご理解いただいたうえで、民間保険との相互関係を分かりやすくご説明できるよう、公的保険制度の概要チラシを常時携帯し、お客様へのご案内に活用しました。

【方針 4】迅速且つ丁寧な対応を心掛けます。

- ・お客様の声をもとに改善会議を実施し、課題に対する改善策を速やかに実行するとともに、後日改善状況の確認を行いました。
- ・担当者ごとにペアとなる事務担当者を配置し、迅速かつ円滑に対応できるフォロー体制を整備しました。
- ・キャッシュレス手続きの推進を目的として、社内マニュアルを策定し、対応品質の統一を図りました。
- ・ペア事務担当者が毎日更改状況を確認するとともに、月 1 回の全体会議において、更改遅延の状況や要因を共有し、改善に取り組みました。
- ・継続率は 90%を超え契約時キャッシュレス率も 96.9%となり、高いお客様定着率とスムーズなお手続き体制を維持しています。

	2025 年度	2024 年度	2023 年度
継続率	90.4%	96.9%	95.3%
内早期（満期 2 週間前）継続率	78.7%	81.6%	78.8%
契約時キャッシュレス率	96.9%	97.5%	97.5%

【方針 5】社員教育の徹底により、お客様へご案内する情報や、保険サービスの質の向上を目指します。

- ・社内研修「強化塾」を実施し、商品知識の習得および提案品質向上に取り組みました。
- ・毎月、保険会社主催の商品研修およびコンプライアンス研修に出席しました。
- ・月 1 回の全体会議において、社内コンプライアンス研修を実施しました。
- ・民間保険は公的保険を補完する役割もあることから、公的保険制度の保障内容に関する研修を実施しました。
- ・「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき FD 宣言を公表するとともに、社内勉強会を実施し、周知徹底を図りました。

※原則 4：現時点において、当社は手数料開示義務がないため、本原則は対象としておりません。

※原則 5（注 2）及び 原則 6（注 2、注 3、注 6、注 7）：当社では特定保険契約等、投資リスクのある金融商品・サービスの推奨・取扱いがないことから、本取組の対象としておりません。

※補充原則 1、補充原則 2 及び補充原則 2（注 1、注 2）、補充原則 3 及び補充原則 3（注 1、注 2、注 3）、補充原則 4 及び補充原則 4（注 1、注 2、注 3）、補充原則 5 及び補充原則 5（注 1、注 2）：当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。