

# 令和7年度お客様対応基本方針 取組結果

## 1. お客様の最善の利益の追求

### <取組内容>

1. 原則満期案内は1か月前までに実施し、不備のない申込書類を満期7日前までに提出することで、保険始期前までに保険証券がお客様の手元に届けることを徹底します。
2. 自動車保険・THEカラダの保険（9月以降は個人火災保険を含む）の更新手続き時に、お客様の声を数多く収集するために、訪問時には必ずアンケートチラシを持参し、その場でアンケートにご回答いただくこと。電話募集時にはご契約手続き後SMS（自動車）で「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客様アンケートの回答をご依頼します。また、ヒヤリハットや苦情などお客様の声を積極的に収集します。
3. 月1回開催の業務連絡会で、収集したお客様の声を共有し、改善策を協議・実効します。また、当社お客様本位の業務運営方針のKPIの進捗状況をもとに取組状況を確認し、進捗が思わしくないものは、原因分析・改善策を協議し、次の活動につなげます。

### < K P I >

- アンケート回答率 90%以上→100%
- 満期日7日前証券作成率 85%以上→86.2%

## 2. 利益相反の適切な管理

### <取組内容>

1. 業務知識（商品・サービス）の向上、コンプライアンス意識の浸透を図るために、教育・研修計画を策定し、毎月実行します。
2. 研修の参加有無は、研修実施記録により毎月管理し、社員全員が受講することを徹底します。
3. コンプライアンス研修は、内部監査人を講師として、毎月の業務連絡会で全社員参加にて実施します。

### < K P I >

- 研修計画の毎月実施・受講率 100%→100%

### 3. 事務手数料の明確化・重要な情報の分かりやすい提供

#### <取り組み>

1. 原則、お客さまへの更新手続きのご案内を満期1か月前までに実施し、自動車保険・THEカラダの保険（9月以降は個人火災保険も含む）の更新手続きにおいてタブレット（ペーパーレス計上）を活用して説明することで、お客さま目線にたった丁寧でわかりやすい説明を心がけます。
2. 投資性商品である変額保険については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。

#### <KPI>

- ペーパーレス計上率 80%以上→51.4%
- 代理店システム計上割合 90%以上→99.5%

### 4. お客さまにふさわしいサービスの提供

#### <取り組み>

1. 全営業社員に対して、損保プランナー、生保は応用資格の資格取得を推進し、教育・研修計画に新たなリスクに対応した商品・サービスの知識習得のカリキュラムや事故対応力強化の内容を盛り込むなど、お客さまに質の高いサービスが提供できる社員の育成に取り組みます。
2. キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応するべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。
3. 変額保険等の投資性商品の販売に際しては、お客さまの保険商品に関する知識、経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、適切なご説明、ご理解に努めます。

#### <KPI>

- 口振ペーパーレス登録率 60%以上→64.9%
- 損保プランナー +1名（計10名）→1名合格
- 生保応用資格 +1名（計7名）→受験者なし

### 5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

#### <取り組み>

1. 働きがいある職場環境実現のため、人事・労務・福利厚生制度、人材育成（教育研修）制度の充実を図っていきます。
2. 人事制度、人材育成制度においては、求める人材像を明確にし、研修計画を実行するとともに、人材育成計画に資格取得（損保プランナー・生保応用資格・生保大学・FP技能検定など）を盛り込み、積極的に資格取得を奨励・支援する制度を設けていきます。
3. お客さま本位の業務運営方針の浸透のため、当社評価制度の項目にお客さま対応品

質の KPI の設定を盛り込みます。

< K P I >

- 損保プランナー +1 名 (計 10 名) →1 名合格
- 生保応用資格 +1 名 (計 7 名) →受験者なし