

2026年1月20日

2025年度お客様本位の業務運営方針

1【お客様の最善の利益の追求】原則 2.4.5.6

当社は経営理念に基づき短期的でなく長期的な視点でお客様にとって最良の利益を考えてまいります。そのために高度な専門的知識と職業倫理を持ちながらお客様との対話を最も大切にしお客様にとって何が必要かを考えサービスを提供していきます。

・取組状況を測る指標<KPI>

社内勉強会を月1回以上実施。

アンケート回答率 10%

2【利益相反の適切な管理】原則 2.3.7

当社は専門的な知識に基づいた客観性とお客様が不利益にならないように公平性を意識しながら「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の丁寧な説明を行い最善の商品を提供するように努めます。誠実な行動し誠意を持った対応を致します。

・取組状況を測る指標<KPI>

社内勉強会を月1回以上実施

代理店・募集人の自己点検年1回実施

3【手数料の明確化】原則 4

当社は変額保険や外貨建保険等の特定保険契約についてはお客様が負担する費用について募集時に丁寧な説明を行いお客様に十分理解得られるように努めます。

・取組状況を測る指標<KPI>

社内勉強会 1回実施

4【わかりやすい情報提供】原則 2.4.5

当社は専門的知識を身に付けると同時に、難しいことをよりわかりやすくお客様が理解できるように対面による募集を大切にします。あわせて公的保険制度等の周辺知識も適宜、情報提供致します。

・取組状況を測る指標<KPI>

損保更新の面談率 80%以上

5【お客様にふさわしいサービス提供】原則 2.4.5.6

当社はお客様とのコミュニケーションを通じ資産状況、加入目的、ニーズ等を把握しお客様にとって最善となるようサービスの提供に努めます
また環境の変化を敏感に捉え情報提供し続けることで潜在化しているニーズを顕在化させ多くのニーズに対応できるように努めます。

- ・取組状況を測る指標<KPI>
損保更新の面談率 80%以上
おすすめ結果メモにて対応履歴の内容確認

6【人材づくりへの取組】原則 2.3.4.5.6.7

当社では幅広い知識を身に付けてもらうため資格取得支援や出張などを整備しています。FP 資格取得を推奨し出張ではコミュニケーションスキルや人間力を高めることを目的として取り組んでいます。

評価制度は実績だけの定量評価でなく、行動や知識等の定性評価を合わせた総合評価しお客様から頼られる人材を育成するようにしています。

- ・取組状況を測る指標<KPI>
社内勉強会 1 回以上実施

2026 年度 KPI 報告書

項目	2025 年度目標	2024 年度結果
1	アンケート回答率 5%	7%
2	代理店・募集人の自己点検年 1 回実施	12 回
3	社内勉強会月 1 回実施	12 回
4	損保更新の面談率 80%以上	85%
5	おすすめ結果メモにて対応履歴の内容確認 90%実施	95%
6	社内勉強会月 1 回以上実施	12 回