

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	保険をはじめとするお客様のニーズ、ライフスタイルの変化に合わせ、適正に分かりやすく説明対応に取り組めます。	社会保険労務士・弁護士・税理士と連携し、お客様の状況に応じた対応が出来る体制を作る。	2025年度目標 ペーパーレス手続き率 85%	連携体制は出来ている。定期的に運用状況を見直している。 2024年度実績 ペーパーレス手続き率 80%
2	販売及びサービスの提供にあたっては、法令及び社会規範等を遵守し本方針にのっとりお客様の最善になるよう徹底致します。	コンプライアンス研修を定期的実施し、顧客対応に誤りがないよう取り組んでいる。	コンプライアンス研修実施	毎月実施
3	お客様が相談しやすく、お客様の声には迅速に対応できるフットワークのあるサービスをご提供いたします。	お客様の声をもとに、出来る限り迅速なフォローを徹底するように組織として取り組んでいる。	代理店事故対応窓口割合 80%	お客様の声を履歴に残し、振り返りを実施
4	お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。	お客様の利益が不当に害されることのないよう、お客様に最適なお提案をする。	NPS	毎月確認
5	お客様の状況（知識・経験等）保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択していただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。	お客様の現状を理解し、最適な提案をする。	NPS	毎月確認
6	お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。	L I N Eを活用し、契約後も定期的なアフターフォローを行う。	L I N E活用稼働率60%	随時確認
7	保険料以外にお客様が負担すべき手数料（外貨建て商品の為替手数料・変額保険の特別勘定運営費用・解約控除費用など）が発生する特定保険商品につきましては手数料項目とその相関性を充分にご理解いただけるよう情報提供いたします。	H Pや対面で情報開示する。	すべての契約者様に情報提供	契約保全時等実施