

原則	当社の方針 と 取組み	重要業績評価指標(KPI)と成果	2024年度方針の実績分析
1	【お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等】 当社は、「お客さま本位の業務運営方針」をホームページで公表します。その取組状況を定期的に点検し、結果を分析、見直した新方針を公表します。 ただし、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則 改訂版(2021.1.15)」の次の原則および注解については、当社の取引形態及び取扱商品の特性に鑑み、方針の対象外とします。■原則4 ■原則5(注2) ■原則6(注2) なお、原則4【手数料等の明確化】については、生損保険協会のリンク(以下)にて、保険料の仕組みについてご案内します。 ①「お客さま本位の業務運営の関する方針」をHPで公表 ②「お客さま本位の業務運営の関する方針」結果公表・見直し／毎年	目標)A:HPにて公表 実績) ①2023年度結果公表・見直し 2024年度結果公表・見直し ②2024年度更新をHPにて公表 2025年新方針をHPにて公表	2023年の実績を分析し、公表しました。 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則 改訂版(2021.1.15)」を基に当社【2024年度 お客さま本位の業務運営に関する方針】を策定し公表しました。 また、「顧客本位の業務運営に関する原則 改訂版(2024.9.26)」を基に2024年度の反省も踏まえて、2025年度の方針を策定し公表しています。
2	【お客さまの最善の利益の追求】 当社は、保険商品・サービスなどのお取引について、お客さまのご意向をよく聴きとり、お客さまの最善の利益となるよう努めます。 ③業務規定・保険商品・サービスに関する研修や勉強会、自己学習の実施 例)保険募集・コンプライアンス・商品・事故対応力認定…など ④お客さまの声会議の実施	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9.0pt以上/評価0-10pt 2024年度実績 ⇒ 8.9pt C:事故における代理店事故対応割合 目標7割 2024年度実績 2024年度実績 ⇒ 10割	業務規定や商品・サービスに関する研修や勉強会を受講、また自主学習などの取り組みを祖ました。また、毎月、お客さまの声会議を開催し、お客さまのかゆいところに手が届く代理店を目指し活動しました。お客さまアンケート結果は0.1pt足りない8.9ptでした。2025年もこの取り組みを継続して参ります。
3	【利益相反の適切な管理】 当社は、その契約がお客さまの不利益とならぬよう、専門的知識の習得を怠らず、お客さまそれぞれに最適なお提案ができるよう努めます。 ⑤更改契約・内容変更依頼時の重複確認とご意向の確認 ⑥自動車事故対応時に「将来保険料負担シミュレーション」の案内 ・保険を使った場合の保険料／保険を使わなかった場合の保険料の提示	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9.0pt以上/評価0-10pt 2024年度実績 ⇒ 8.9pt	お客さまのご意向に沿った保険募集を行いました。事故時には保険を使った場合、使わなかった場合の保険料(目安)を提示し、保険使用のご意向を確認しました。お客さまアンケート結果は0.1pt足りない8.9ptでした。2025年もこの取り組みを継続して参ります。
4	※原則4＝方針の対象外 生損保険料の仕組みは、生損各協会のホームページよりご覧ください。 一般社団法人日本損害保険協会 損害保険Q&A Web版「そんぽ相談ガイド」共通／Ⅱ.損害保険料の仕組みについて「解説① 損害保険料の仕組み」ページ https://soudanguide.sonpo.or.jp/basic/2_1.html 一般社団法人生命保険協会 生命保険の基礎知識「STEP.3 生命保険の仕組み」ページ https://www.seiho.or.jp/data/billboard/introduction/content03/	—	—
5	【重要な情報の分かりやすい提供】 当社は、お客さまとの情報格差が生じないよう、正確で丁寧な商品説明、誤解を招くことのない誠実な情報提供に努めます。 ※原則5(注2)＝方針の対象外 ⑦業務規定・保険商品・サービスに関する研修や勉強会、自己学習の実施 例)規定:「高齢者・障害者に対する保険募集」・「比較販売」・ 「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン(千葉県発行)」 ⑧意向把握・意向確認の徹底 ⑨代理店事故対応力認定制度の認定	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9.0pt以上/評価0-10pt 2024年度実績 ⇒ 8.9pt D:代理店事故対応力認定制度合格 専門全種目:3名 2024年度実績 ⇒ 専門全種目:3名	高齢のお客さまや障害をお持ちのお客さまへのご案内には特に注意を払えるよう、研修を行いました。お客さまに重要な情報が分かりやすいよう、正確な説明を丁寧に分かりやすく提供することに努めました。2025年もこの取り組みを継続して参ります。
6	【お客さまにふさわしいサービスの提供】 当社は、お客さまに対し、ライフプランやご家族のご意向、取引経験などを複数回面談して丁寧にききとり、金融商品・サービス、類似・代替商品(推奨)をご提案することに努めます。 また、ご契約後には、長期的に適切なフォローアップを行うことに努めます。 ⑩保険商品・サービスに関する研修や勉強会、自己学習の実施 例)規定:「高齢者・障害者に対する保険募集」・「比較販売」 ⑪意向把握・意向確認の徹底 ⑫代理店事故対応力認定制度の認定	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9.0pt以上/評価0-10pt 2024年度実績 ⇒ 8.9pt C:事故における代理店事故対応割合 目標7割 2024年度実績 ⇒ 10割	変額保険のような保険商品(金融商品)の販売に関しては、お客さまの取引経験やライフプランに合わせた複数回のご提案で、お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスのご案内を差し上げました。今後も長期的なフォローを続けて参ります。
7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 当社は、「保険募集に関する代理店社内規程」に「保険募集管理体制に関する規程」を定め、全ての募集人が適正な保険募集を行うよう努めます。 また、従業員の専門的な資格取得や従業員の地域貢献活動・地域参加を支援することで、従業員エンゲージメントの向上に努めます。 ⑬各種既定の学習(研修・eラーニング・自己学習等) 業務規定の研修 / お客さま信頼品質の学習 / コンプライアンス研修 ⑭従業員の地域貢献活動・地域参加の支援	目標)A:HPにて公表 公表 ⑬HPにて公表 ⇒ 本項目(右記) ⑭HP「お知らせ」にて公表	業務規定やコンプライアンス研修で適切な保険募集を継続できる募集人づくりに励みました。また、地域参加や地域貢献を支援するとともに、防災ワークショップを主催しました。引続き地域の安心・安全に貢献して参ります。

重要業績評価指標(KPI)

- A: HPにて公表
- B: お客さまアンケート総合満足度 = 目標9以上/評価0-10
- C: 事故における代理店事故対応割合 = 目標7割
- D: 代理店事故対応力認定制度合格 = 専門全種目:3名