

お客さま本位の業務運営方針 2025年度 取組結果

	方針	取組み	K P I	結果
1	お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表（原則1）	世の中のデジタル化の流れに乗ることで、時代に合った親近感のある代理店を目指すことを宣言し、公表いたします。		※2026年2月末
2	お客さま信頼品質基準の充足（原則2）	お客さまへの契約募集・管理の一連のプロセス（意向把握・保険提案・商品説明・連絡先案内・重要事項説明・満期案内タイミング）において、お客さま信頼品質基準の高い募集を目指します。	お客さまアンケート 回答件数50件以上	81件
3	利益相反の適切な管理（原則3）	お客さまの利益が不当に害される取引を防止するため、お客さまのニーズに合わせた多様な決済手段を適切にご案内し、ご要望にお応えします。なおキャッシュレス・ペーパーレスを推進することで「届出印相違」や「印不鮮明」など口座振替不備を削減しお客さまへの負担を減らします。	キャッシュレス化率 95%以上かつ 口座振替ペーパーレス登録率 70%以上	キャッシュレス化率 99.4% 口座振替ペーパーレス登録率 61.7%
4	重要な情報のわかりやすい提供（原則5）	真にお客さまの視点にたった保険募集に努め、更新案内の際には早期にお客さま対応を開始し、余裕のある更新手続きを行うことで重要な情報をわかりやすく丁寧にご説明し対応品質の向上に努めます。また、早期に契約手続きを完結、証券をお届けすることで安心をご提供いたします。	満期日7日前証券作成率 90%以上	94.0%
5	お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6）	新たな生活様式の中で、電話や対面に限らずお客さまのご意向の確認手段として、LINEのチャットルーム（モバソンチャット）等のデジタルツールを積極的に活用し、お客さまに最適な保険商品を選択していただけるよう努めてまいります。	有効チャットルーム数 250以上	254件
6	自然災害に対する備え（原則6）	近年相次ぐ自然災害（台風・地震・豪雨・大雪等）に備える補償をハザードマップ等のツールや気象庁の情報に基づいてお客さまへご提案します。また、阪神大震災から30年の節目を迎え、南海トラフ地震への対応も踏まえて、地震保険の加入を推奨してまいります。	地震保険付帯率 85%以上	72.1%
7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則7）	社内の研修体制を充実させ、集合研修・WEB研修・勉強会等を積極的に開催し、従業員の保険知識・周辺知識の習得や資格取得に努めます。	社内研修30回以上	45回