

お客様本位の業務運営方針

方針1 お客様のメリットを優先した提案を行います

当社は保険募集においてお客様のご意向およびご要望を的確に把握し、お客様のメリットを最優先としたご提案を徹底いたします。

方針2 利益相反に対して適切な管理を行います

当社はお客様のご意向、ご要望を的確に把握し、お客様の利益が不当に害されることのないよう利益相反を適切に管理する体制を構築して参ります。

方針3 重要な情報をわかり易く提供します

当社はお客様の状況（知識、経験等）、保険加入の目的等を統合的に勘定し、最適な商品、サービスを選択いただけるようお客様に重要な情報をわかり易く、丁寧に説明いたします。

方針4 お客様にご満足いただけるサービスを提供します

当社は契約手続き後も毎年の契約内容の確認も含め、ご契約の適切な管理とお客様の状況に応じた最適な対応を行います。

方針5 保険募集人への本方針の定着を推進します

当社の保険募集人が該当運営方針を理解し実践できるよう継続した社員教育を実施し、企業文化として定着するよう努めて参ります。

お客様本位の業務運営の定着状況を評価する指標（KPI）

弊社では、以下の指標に基づき「お客様本位の業務運営方針」の定着状況を評価します。

■お客様に寄り添う

法令を遵守し、お客様の意向を踏まえた商品、サービスをご提案することにより、お客様から当社窓口への不満の声0件を目指します。

指標	2024 年度	2025 年度	目標値
苦情件数	0 件	0 件	0 件

■お客様に安心をお届けするために

お客様にとって最適なタイミングや方法で満期更改のご案内を行い、満期日の7日前証券お届け率90%以上を目指します。

指標	2024 年度	2025 年度	目標値
満期日7日前証券作成率	48.1%	79.3%	90%

■環境に配慮した取組み

タブレット端末によるわかりやすく丁寧な説明を行うことにより、ペーパーレス手続き率80%以上を目指します。

指標	2024 年度	2025 年度	目標値
ペーパーレス手続き率	20%	38.8%	80%

2026 年 4 月 策定

2026 年 4 月 公表