

2024 年度「お客様本位の業務運営」 7つの方針

《方針 1》

私たちは、経営理念にて「人間愛の実現」を目指し、これを最高の価値と考えております。

お客様に対する方針を、毎年クレドという形で社員全員で考え、時代背景に沿った業務に反映して参ります。

【金融庁の要求原則 1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

KPI: クレドを HP に掲載します。

2023 年度 掲載済み

《方針 2》

私たちは、社員全員が、保険のプロとして、お客様へ最善の提案をお届けできるよう、最新の知識・高品質の業務ノウハウの習得を目指し、教育研修を計画し、実施致します。

【金融庁の要求原則 2. 顧客の最善の利益の追求】

KPI: 教育研修計画に対する年間実施率、受講率を公表致します。

2023 年度 12 回／年間計画 12 回 実施率 100%、延べ人数 200 人／204 人（1 回 17 人）
受講率 98%

《方針 3》

私たちは、会社の都合で商品を選定するのではなく、たとえ私たちにとってマイナスになることであっても、お客様にとってプラスになることであれば、それを選択し採用致します。これを社員全員の価値として共有できるよう、月例会で報告します。

【金融庁の要求原則 3. 利益相反の適切な管理】

KPI：年間の報告数を公表します。

2023 年度 0 件

《方針 4》

私たちは、損保ジャパン、ひまわり生命、第一生命の保険会社 3 社と取引しており、各社が決定する手数料体系により運営しております。手数料詳細は各保険会社の方針によります。

【金融庁の要求原則 4. 手数料等の明確化】

KPI：各保険会社の HP の URL を掲載します。

2023 年度 掲載済み

《方針 5》

私たちは、全社員が一致した手順でお客様の意向把握と情報提供を実施するために、保険会社が開発したシステムであるペーパーレス手続きを推進致します。

【金融庁の要求原則 5. 重要な情報の分かりやすい提供】

KPI：ペーパーレス手続き率を公表致します。

2023 年度 33.1% ※カラダの保険のみ（自動車 保険手続き Navi 率 88.3% 2024 年 4 月末終了）

《方針 6》

私たちは、「お客様の声」を社員全員で共有し、苦情に対しては改善策を、不適合事案に対しては再発防止策を話し合い、業務に反映致します。

【金融庁の要求原則 6. 顧客にふさわしいサービスの提供】

KPI：年間の「お客様の声」数を公表致します。

2023 年度 43 件

《方針 7》

私たちは、コンプライアンス研修を計画、実施し、全社員が適切な動機で活動できるよう教育致します。

【金融庁の要求原則 7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

KPI：コンプライアンス研修計画に対する年間実施率、受講率を公表致します。

2023 年度 7 回／年間計画 12 回 実施率 58%、延べ人数 116 人／119 人（1 回 17 人）受講率 97.4%

※KPI とは、「Key Performance Indicator」の略（日本語訳：重要業績評価指標）

目標達成に向けたプロセスの進捗状況を定量的に評価・分析するための指標

（KGI とは、「Key Goal Indicator」の略で（日本語：重要目標達成指標）。KGI は、ビジネスで達成すべき最終目標（ゴール）を定量的に表したもので、「年間売上〇〇億円」などと設定されます。KGI はゴールそのものを客観的・定量的に示す指標であるのに対し、KPI は KGI 達成に向けたプロセスを計画的に管理するための指標です。）