

## 「お客様本位の業務運営に関する方針」の公表について

弊社は、お客様本位の業務運営を推進するため、以下のとおり「お客様本位の業務運営に関する方針」を制定いたします。

### お客様本位の業務運営に関する方針

- お客様本位の業務運営

常にお客様の立場に立ち、お客様の最善の利益の実現を目指します。

- お客様の意向把握の徹底

お客様の意向、ニーズの把握を誠実かつ確実に実行し、真にお客様に合った商品をご提案いたします。

- 重要な情報の分かりやすい提供

お客様にとって重要な保険商品に関する情報を、分かりやすくご提供いたします。

- 法令遵守への取り組み

お客様本位の業務運営を実現するため、法令遵守を徹底いたします。

### お客様本位の業務運営方針に基づく具体的な取り組み

- お客様の最善の利益の実現が図れるよう、お客様情報の収集に努めます。

また、苦情を始めとするお客様の声を収集し、真摯に受け止めるとともに、経営に活かして参ります。

- お客様の意向やニーズの徹底的な把握に努め、お客様に最もふさわしい商品・サービスをご提供します。

また、お客様の利益を不当に害することのないよう、利益相反についても社員への指導を徹底いたします。

- お客様にとって重要な保険商品に関する情報を分かりやすくご提供することを常に心がけます。

契約概要や注意喚起情報により、お客様に商品内容を正しくご理解いただくよう努めます。

- ご高齢のお客様に保険募集を行う場合は、より丁寧なご説明を心がけます。

- コンプライアンス・マニュアルを始めとする各種マニュアルに基づき、社員の法令遵守を徹底いたします。

コンプライアンスに関する重要事項が、経営陣に適切に報告される態勢を整備するとともに、

社員への周知徹底を図ります。また、社員に対する教育・研修にも積極的に取り組みます。従業員の評価については、当社としてお客様に永続的に適切なお案内を行う上で、そのための職務や役職等に応じた固定給を中心としております。さらに昇給・昇格や賞与等については保険募集業務品質に関する事項を査定に組み込むなど、従業員が長く働き続ける環境を整備し、従業員満足度・お客様満足度の向上を目指してまいります。

## 「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指針（KPI）

弊社は、お客様本位の業務運営を推進するため、以下のとおり「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標（KPI）を設定いたします。

- 「お客様の声」の起票件数

お客様情報の収集に努め、お客様の最善の利益の実現が図れるよう、取組み改善につながる「お客様の声」の起票件数を評価指標に設定いたします。

- 商品研修等の実施回数

お客様にとって重要な保険商品に関する情報を分かりやすくご提供し、お客様に商品内容を正しくご理解いただくため、生命保険・損害保険の商品研修、ロープレ研修など各種研修の実施回数を評価指標に設定いたします。

- 高齢者募集についての社内監査等実施状況

ご高齢のお客様へより丁寧な保険募集を行っているかを確認するために、高齢者募集についての社内監査、支店検査及びセルフチェック等の実施状況を評価指標に設定いたします。

- リスク管理コンプライアンス委員会の開催状況、コンプライアンス研修・社内監査等の実施状況及び各種マニュアル・規程の整備状況

コンプライアンスに関する重要事項が経営陣に適切に報告され、社員へ周知徹底を図るため、リスク管理コンプライアンス委員会の開催状況を評価指標に設定いたします。その開催日も公表いたします。

また、社員に対するコンプライアンス教育・研修や社内監査等の実施状況、及び各種マニュアル・規程の整備状況を等についても、評価指標に設定いたします。

上記の各指標については、定期的に公表いたします。また、各指標の改善を通じて、お客様本位の業務運営方針に基づく具体的な取組みの実効性を高めてまいります。

以上