

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	KPI
1	【原則2】 顧客の最善の利益の追求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「お客さまの声」、「お客さまアンケート」を元に改善策を検討・策定し、実行することで業務品質の向上を目指していきます。</li> <li>・解除・失効契約の発生状況を定期的に分析し、要員を改善しアフターフォローの質向上に繋がります。</li> </ul>	<p>お客様の声 240件</p> <p>不払解除件数の適正管理 年間12件以内</p>
2	【原則3】 利益相反な適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまのご意向把握、比較販売推奨方針・重要事項のご説明などを適切に実施し、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報を分かりやすく丁寧に説明します。</li> </ul>	<p>手順書の見直し 年2回</p> <p>比較推奨販売の実施</p> <p>生保意向把握シート入力100%</p>
3	【原則4】 手数料等の明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様に安心して保険商品をご検討いただけるよう、保険募集に関わる手数料や報酬について、できる限り透明性をもってご説明します。</li> <li>・保険会社から支払われる代理店手数料は、保険商品やご契約の条件により異なりますが、当社の提案内容やアドバイスに不当な影響を与えることがないよう、公正な業務運営を務めます</li> <li>・「お客さまの意向を聴かない」、「反映しない提案」、「手数料ベース」にした提案、保険締結を禁止するとともに、意向に沿った募集管理徹底するため教育管理を行っています。</li> </ul>	<p>営業推進による勉強会 年12回</p> <p>コンプライアンス研修 年12回</p>
4	【原則5】 重要な情報の分かりやすい提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレットや比較資料を活用しながら、保証内容や注意点を誰にでも理解できる内容を丁寧に情報提供する。</li> </ul>	<p>営業推進による勉強会 年12回</p>
5	【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまのニーズや社会環境の変化を的確に捉え、最適なサービス・情報提供する。</li> </ul>	<p>ウェルビオ相談10件</p> <p>モバソチャット開設150件</p>
6	【原則7】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公正な評価制度と適切な目標設定により、従業員の意欲向上と主体的な行動を促進する。</li> <li>・教育・研修及び適切なフィードバックを通じて、継続的な成長と組織全体の生産性向上を図る。</li> </ul>	<p>個人面談 年2回</p> <p>コンプライアンス研修 年12回</p>