

## 《お客さま本位の業務運営方針》

当社は経営理念として、「お客様第一をあらゆる活動の原点におき、最高の安心と満足の提供を通じて、地域社会に貢献します。」を掲げ、北陸 NO.1 総合保険代理店（サービス・組織体制・ブランド）を目指して活動しています。

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則 1~7」を採択した事業者であることをお客さまにお知らせするとともに、その＜原則 1＞に則り《お客さま本位の業務運営方針》を策定し公表いたします。

また、この方針が、社内で適切に運用、取り組みされていることを検証するために《業務運営の定着状況を評価するための指標＜KPI＞》を策定し、年度ごとの検証結果を公表し、定期的に見直すことで改善に取り組んでまいります。

### 1. 顧客の最善の利益の追求＜原則 2＞

私たちは、高い倫理観を持ち、誠実・公正に業務を遂行し、顧客の最善の利益を追求いたします。

具体的な取組み	KPI	目標
(1)お客さまのご意向の把握・確認及び情報提供を適正におこない、保険料の無駄が発生しないようお客さまに最善・最適な商品を提案いたします。  (2)事故に遭われたお客さまのご不安を解決すべくスピーディーな対応を実践いたします。  保険金のお支払いという金銭的な不安解消にとどまらず、事故によるお客さまの不利益・不都合を解消するべく事故車の搬送や代車手配などトータルの事故対応を行い、保険適用後の保険料差異についてもわかりやすくご説明します。	総合顧客満足度	4 以上

### 2. 利益相反の適切な管理＜原則 3＞

私たちは、お客さまの利益が損なわれることのないようご契約を適切に管理し、ご意向の変更、商談内容等を適切に記録し保存いたします。

具体的な取組み	KPI	目標
業務知識（商品・サービス周辺知識）の向上を図るために教育・研修計画を策定し、実行します。	社内勉強会の実施	毎月開催・全員参加

### 3. 手数料等の明確化＜原則 4＞

私たちは、お客さまの安定的かつ長期的な資産形成に資するよう、市場リスクを有する投資性商品に関し、お客さまにお支払ีいただく費用等について、どのようなサービスの対価であるかを含めてわかりやすく明確に説明いたします。

具体的な取組み	KPI	目標
(1)契約締結前交付書面兼商品パンフレットによる丁寧な説明・交付  (2)商談記録の記載、保存	ご案内実施率	100%

#### 4. 重要な情報の分かりやすい提供<原則5>

私たちは、保険のプロとして、お客さまに十分にご理解いただけるよう、細分化しながら丁寧に説明をいたします。

具体的な取組み	KPI	目標
(1)お客さまとの「対面」による募集を大切にします。ナビ画面や商品パンフレット、ロードサービス案内、ハザードマップ、公的保険ガイド等を活用して、重要な情報をわかりやすく提供いたします。 (対面を希望されないお客さまには、電話や送付資料等で十分に説明いたします) (2)お客さまへの有益な情報提供を行う目的で、モバソンチャットの活用に取り組みます。	① 満期7日前証券発行率 ② モバソン活用	① 95%以上 ② 有効ルーム数2,000件以上

#### 5. 顧客にふさわしいサービスの提供<原則6>

私たちは、おすすめした商品や対応行動が、お客さまにふさわしく、ご満足いただいているかについて、常に注視し、振り返ります。

「お客さまの声」を共有・活用しサービスに反映させます。

具体的な取組み	KPI	目標
(1)「当社独自アンケート」と損保ジャパン社の「事故アンケート」により、お客さまからたくさんの声、苦情、お褒め・感謝等を集め、組織の課題としてとらえ、改善いたします。 (2)お客さまのご意向に忠実であり、お客さまのライフプランや資産の状況、投資等に関する経験などを踏まえたうえで、お客さまにふさわしくご納得いただける商品・サービスを提供し、アフターフォローによりお客さまとの信頼関係を高め、さらなる安心を提供いたします。	① オリジナルアンケート回答件数 ② 事故対応アンケート回答件数 ③ 活用事例	① 250件以上 ② 自動車・火新各100件以上 ③ 2件以上

#### 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等<原則7>

私たちは、「教育研修」と「個人面談」により、適切な動機づけをはかります。

具体的な取組み	KPI	目標
(1)「教育研修」 年間スケジュールに沿って、コンプライアンス研修、スキルアップ研修、ロープレ研修、当社規程・規則等の教育、研修をおこないます。 (2)「個人面談」 半期ごとに責任者と社員が「目標面接シート」を使用して個人面談をおこない、評価、課題を相互に共有し、さらなる動機づけをはかります。	① コンプライアンス研修の実施 ② 個人面談の実施 ③ 損保トータルプランナー資格取得者	① 毎月開催・全員参加 ② 年2回実施 ③ 9名

【2024 年度取組状況報告】

評価項目	2024 年度実績	2025 年度目標	該当する原則
総合顧客満足度	4.77	4 以上	原則 2
社内勉強会の実施	毎月 1 回	毎月 1 回	原則 3
契約締結前交付書面兼商品パンフレットによる丁寧な説明・交付実施率	100%	100%	原則 4
満期 7 日前証券発行率 (2024 年度は自動車 28 日前 早期更改率)	76.8%	95%以上	原則 5
モバソン活用	有効ルーム数 469 件	有効ルーム数 2,000 件 以上	
オリジナルアンケート回答件数	216 件	250 件以上	原則 6
事故対応アンケート回答件数	自動車：33 件、 火災・新種：39 件	自動車：100 件以上 火災・新種：100 件以上	
オリジナルアンケート活用事例	4 件	2 件以上	
コンプライアンス研修の実施回数	毎月 1 回実施	毎月 1 回実施	原則 7
個人面談の実施回数	年 2 回実施	年 2 回実施	
損保トータルプランナー資格取得者	7 名	8 名	