

お客さま本位の業務運営方針

弊社は、「人生の節目に寄り添い、《まず相談したい》と思われる存在となる」という企業理念のもと、当該方針に関わる取り組み状況を定期的に確認し、その結果を公表してまいります。また、より良い業務運営を目指して、点検・見直しを行い、継続的な業務改善と実践に努めてまいります。

方針１：【お客さまの最善な利益の追求】（原則２）

お客さまのニーズやご意向に沿った質の高い保険商品とサービスを提供することが、お客さまの最善の利益につながると考え、お客さまを取り巻くリスクやご意向及びニーズを的確に把握し、最適な提案を行います。

○弊社は、複数の損害保険会社及び生命保険会社と委託契約を締結しており、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう幅広い商品ラインナップを取り揃えてまいります。

○お客さまのご意向・ニーズを的確に把握するために、比較説明や意向把握を確実に実施し、お客さまに見合った最適な商品を提供します。

アクションプラン

- ・新規件数、継続率の集計
- ・勧誘方針の定期的な見直し（年１回）

方針２：【利益相反に関わる適切な管理】（原則３）

お客さまのご意向・ニーズに見合った最適な保険商品の提供にあたり、利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に検証・管理します。

○お客さまへの商品提供においては、比較推奨販売方針に則り比較説明や意向把握の記録をもとに検証します。

○比較推奨販売方針に沿った保険募集プロセスが適切に行われるよう募集人に対する研修を実施し、対応力の向上を図ります。

アクションプラン

- ・勧誘方針の定期的な見直し（年１回）
- ・PC 研修

方針3：【お客さまへの重要な情報の提供】（原則4・原則5）

お客さまに最適な保険商品・サービスを選択していただくよう、商品内容・特性などお客さまの判断に必要な重要な情報について、ご理解いただけたかを確かめながら、分かりやすく丁寧に説明いたします。

○お客さまに保険商品やサービスを提供する場合は、パンフレットや見積書などの資料を用い、ご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明いたします。

○お客さまとのご説明にあたっては、保険契約締結の可否を判断するのに必要な情報をご提供するように努めてまいります。特に変額保険などの「特定保険契約」においては、お客さまが内容を十分に理解するための時間を確保したうえで、為替リスクや、お客さまご自身にご負担いただく費用などを含む重要事項について丁寧に説明してまいります。また、お客さまの知識、経験、財産の状況や目的に照らし、自己責任に基づく契約意思を十分に確認したうえで、お申込み頂くよう徹底してまいります。

○保険会社が実施する研修などにより、募集人がお客さまに分かりやすく重要な情報の説明ができるよう努めます。

○ご高齢等のお客さまには、お客さまの判断力や理解度を確かめながら、より丁寧な対応を行い、特に配慮が必要なお客さまには、ご家族の同席、複数回の説明などを行います。

アクションプラン

- ・勧誘方針の定期的な見直し（年1回）
- ・PC研修

方針4：【お客さまにふさわしい商品・サービスの提供】（原則6）

お客さまの知識・経験、ニーズなどを正確に把握し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを提供するとともに、その後のアフターフォローに努めます。

○お客さまの生活や事業を取り巻くさまざまなリスクを正確に把握し、お客さまのご意向・ニーズをふまえた提案や助言を行うとともに、最適な商品・サービスを提供します。

○保険商品・サービスの提供後も、お客さまにお役に立つ情報の提供など適切にアフターフォローしてまいります。

アクションプラン

- ・リピート顧客数の集計

方針5：【お客さま本位の業務運営のための人材育成と組織体制の整備】（原則7）

募集人が経営理念や本方針を正しく理解し、具体的な行動に移せるよう、研修などを通して人材の育成に努め、また、適正に業務遂行ができる職場環境づくりに努めます。

○経営理念や本方針の周知徹底を図るために、定期的に読み合わせするなど、役職員に浸透する取組みを継続します。

○保険商品に関する教育・研修のほかに、コンサルティング能力や周辺知識の向上に努めます。

アクションプラン

- ・タ礼の実施
- ・定期ミーティングの開催（月1回程度）
- ・PC研修
- ・保険資格取得の励行

【本方針の取組みに関する指標 KPI】

本方針に関する具体的取組みを検証するものとして、次の指標を設定し、その推移状況を確認するとともに、その有効性を検証し、必要に応じて、指標の見直し・追加を行います。

○新規契約者数および継続率の推移状況（原則2・3・4・5・6）

新規契約数	2024年度実績	20件	2025年度目標	76件
継続率（火災保険）	2024年度実績	88.4%	2025年度目標	90.0%
継続率（自動車）	2024年度実績	95.2%	2025年度目標	97.0%

○研修の実施状況と各種資格試験の取組み（原則7）

研修実施回数	2024年度実績	10回	2025年度目標	12回
各種資格試験	2024年度実績	なし	2025年度目標	損保専門課程1名

○リピート顧客数の集計（原則6）

リピート顧客数	2024年度	—	2025年度目標	5件
---------	--------	---	----------	----

株式会社 協 信

2020年11月 制定

2025年11月 改定