

お客さま本位の業務運営方針

当社は「快適で豊かなくらしの創造と地球にやさしい環境づくりに貢献する総合エネルギーグループを目指す」の経営理念のもと、「お客さま本位の業務運営方針」の実践に向けて、以下の取り組みを行います。

【方針1】お客さまの最善の利益の追求

当社は、保険を通してお客さまの安心・安全を支え、身近で頼りになる存在を目指します。また、お客さまの真のご意向の把握に努め、合理的で最適な提案を行い、最高品質の商品・サービスを提供します。

【方針2】利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

【方針3】お客さまの利益を尊重

当社の利益のためにお客さまの利益を不当に害することがないように業務運営を行います。当社は保険商品をお客さまにお勧めするにあたっては、保険会社から受取る代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客さまのニーズに合った商品をお勧めします。

【方針4】お客さまへの適切な情報提供

保険商品に関する重要な情報を分かり易く説明します。

特に、お客さまにとって不利益となる事項（保険金を支払えない場合など）については、丁寧な説明をします。

また、高齢のお客さまには、保険商品についての誤解が生じることがないように、分かり易く説明します。

【方針5】お客さま第一の実現

お客さま第一を実現するため、お客さまのニーズを把握し、ニーズに合った商品を提供できるように、従業員に対し、教育・研修を実施、充実します。

【方針6】方針の浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めて参ります。

当社は、営業社員が保険商品の内容・仕組み等への理解を更に深めるとともに、お客さまのご意向に対応した商品提案ができるよう、社内教材を常時閲覧できるようにするとともに、社内研修制度の充実・高度化に努めて参ります。

また、保険商品だけでなく、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等、FP全般に関する知識の習得を推奨しております。

宣言の定着を測るための評価指標

1. お客さま本位の業務運営をするための社員研修を推進します。

お客さま第一の精神を習得するための社員研修を毎月実施し、全員が受講します

年間目標： 12 回

実施回数： 12 回

2. お客さまの声の分析し、社員の業務能力向上に活用します。

お客さまの苦情やお褒めの声を集約分析して、苦情の再発防止のポイントを社員全員で共有することで、社員の業務レベルを向上します

お客さま契約募集アンケート

年度	件数	お客さま満足度目標	お客様満足度実績
2025 年	19 件	80%以上	90%以上

お客さまの言葉

- ・いつも良くして頂いています
- ・説明が一生懸命で、疑問を分かりやすく説明してくれた
- ・今回の更新や数年前の事故時の対応に不満はないので信用できると思います
- ・ネット保険などに比べると保険料は高額なので安易におすすめはできない

3. ご契約を適切に管理する体制を整えます。

2025 年	目標	実績
自動車保険継続率	80%以上	95%以上
キャッシュレス化率	80%以上	95%以上
早期証券郵送率	80%以上	90%以上
ペーパーレス手続率	80%以上	90%以上
代理店システム計上率	80%以上	90%以上

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社お客さま本位の業務運営方針の対比表

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」		当社お客さま本位の業務運営方針	
顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	原則 1	冒頭文	
顧客の最善の利益の追求	原則 2	方針 1	お客さまの最善の利益の追求
利益相反の適切な管理	原則 3	方針 2	利益相反の適切な管理
手数料の明確化	原則 4	方針 3	お客さまの利益を尊重
重要な情報の分かりやすい提供	原則 5	方針 4	お客さまへの適切な情報提供
顧客にふさわしいサービスの提供	原則 6	方針 5	お客さま第一の実現
従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	原則 7	方針 6	方針の浸透に向けた取組