

「お客様本位の業務運営に係る方針」

に基づく取り組み結果について（KPI）

方針1. お客様のニーズに合わせた保険商品の提案

- 生命保険ご契約者様への保全活動による架電業務を実施しました。（月4回）
2024年度 架電対象者件数 1,452件 通話件数 414件
- 生命保険のお客様へ新商品のご案内を発送しました。
積立て商品DM 6月25日発送 441件

方針2. 保険契約ご継続中における充実したサポート

- 生命保険ご契約者様への保全活動による架電業務を実施しました。（月2回）
2024年度 架電対象者件数 1,452件 通話件数 414件
- 給付請求対応および各変更手続きを迅速に対応しました。
2024年度 生命保険 給付請求 65件 名義変更 16件 住所変更 54件
2024年度 損害保険 事故受付 15件 住所変更 2件
内容変更 20件 車両入替 20件
- 保険料お支払い方法でクレジットカード希望のお客様には、ペーパーレス手続きにより、スムーズにカード払いへの変更手続きをしました。
2024年度 生命保険 14件 損害保険 11件

方針3. お客様への分かりやすい情報提供

- 生命保険→新商品が発売される都度「ご契約いただくまえに（契約概要・注意喚起情報・その他注意事項）」の冊子の内容を従業員で共有しました。
- 損害保険→商品内容の改定の都度「重要事項等説明書」の内容を再確認し、契約概要・重要事項・注意喚起情報について従業員で共有しました。
- 新商品発売の都度、各保険会社のチラシ・パンフレットを従業員で共有し、お客様に保険内容を分かりやすく説明しました。
- 自動車保険のお客様へ事故の際の連絡先資料を作成し満期更改時に封入しました。
- 店頭にブラックボードを設置し、注意喚起情報や保険見直しについてご案内しました。

方針4. お客様利益の保護

- 生命保険ご契約者様への保全活動による架電業務を実施しました。（月2回）
2024年度 架電対象者件数 1,452件 通話件数 414件
- 旧医療保険、を追加契約により最新化を図りました。
2024年度 7件

- 将来の資産形成を目的に生命保険の積立商品を提供しました。

2024 年度 16 件

- 死亡リスクに備えた保障を提供しました。

2024 年度 4 件

方針5. 従業員の育成・教育

- 各保険会社にて最低月 1 回 WEB による研修実施しました。
- 新商品発売時に WEB による研修実施を実施しました。
- 保険会社の継続教育制度を活用し、募集人への教育を実施しました。(年 1 回)

方針6. コンプライアンスの徹底

- 保険会社の継続教育制度を活用し、募集人への教育を実施しました。(年 1 回)
- 生命保険、損害保険各保険会社から提供されるコンプライアンスニュースを活用し、従業員へ共有しました。
生命保険 年 10 回実施
損害保険会社 月に 1～2 回実施
- 生命保険、損害保険各保険会社から提供される e ラーニングによる研修および確認テストを実施しました。
生命保険 2024 年度 研修 5 回 セミナー 1 回 テスト 2 回
損害保険 2024 年度 テキスト研修 4 回 テスト 2 回