

「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）
2025年度 架電対象者件数 1,222件 通話件数 320件
- 生命保険のお客様へ新商品のご案内を発送しました。
がん保険商品 DM 10月21日発送 233件
積立て商品 DM 11月25日発送 220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）
2025年度 架電対象者件数 1,222件 通話件数 320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。
2025年度 生命保険 給付請求 86件 名義変更 16件 住所変更 38件
2025年度 損害保険 事故受付 10件 住所変更 1件
内容変更 27件 車両入替 6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)
2025 年度 架電対象者件数 1,222 件 通話件数 320 件
- 旧医療・がん保険、を追加契約により最新化を図りました。
2025 年度 41 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。
2025 年度 5 件
- 死亡・介護リスクに備えた保障を提供しました。
2025 年度 3 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研修テキストによる研修および確認テストを実施しました。
生命保険 2025 年度 テキスト研修 10 回
損害保険 2025 年度 テキスト研修 12 回 確認テスト 12 回 eラーニング 3