

お客さま本位の業務運営方針の取組方法の公表(2025 年度上半期)

当社は、「お客さま本位の業務運営」実践するため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し公表しております。

また、この方針が、社内で共有され適切に運用されているかを検証するための指標(KPI 指標※)も公表し、お客さまの期待満足にお応えできるよう更なる向上に努めてまいります。

今回は 2025 年上半期(2025 年 4 月～2025 年 9 月)の指標について、主な取組の結果を以下のとおり公表しておりますので、ご一読いただきましたら幸いです。

1. お客さまの声を活かした業務運営【2025 年 4 月～2025 年 9 月 累計 26 件の収集】

お客さまからの様々なお声を収集し、日々の業務改善に取り入れております。

項目	件数	主な内容
保険料に関する お問合せ	7 件	Q. 口座振替よりクレジットカード払が安いと、チラシに書いてある。クレジットに変更できるか？ A. 月払の分割契約は口座振替よりクレジットカード払の方が分割割増手数料が安くなりますが、年払(一括払含む)は、どちらでも同じ保険料になることをお伝えしご理解いただき、変更なしとなりました。 Q. 担当者から聞いた日にちに保険料が引き落とされていない。 A. お問合せのタイミングに引落するためには、手続日が締切を過ぎており、担当者が誤ったご案内をしていたことをお詫び申し上げ、お問合せの翌月に引落となることをお伝えし、ご了解いただきました。 Q. 複数契約ご加入のお客さまより、引落の内訳保険料についての問合せ A. 内訳保険料をお答えして完了しました。 (他 3 件:保険料引落の内訳 3 件、保険料について 1 件、引落の期日について 1 件)
補償に関する 問合せ	1 件	Q. 自宅の火災保険が切れてないか？地震保険は付いているか？ A. 一昨年 5 年の長期契約での手続きをしているので、保険は現在も加入されていることをお伝えしご安心いただきました。 ※長期でご加入のお客さまへの年 1 のフォローにつきましては、弊社の重要課題として捉えております。お客さまに不安な想いをさせない体制づくりを目指してまいります。
事故に関する 問合せ	1 件	Q. 保険会社から「事故取下げ」と書いたハガキが届いたが、何のことか？ A. 先日の大雨で雨漏りの事故報告をいただいた件で、調査の結果「老朽化による雨漏り」であったことから保険金支払対象外となり、「取下げ」のハガキが発送されたことをお伝えしたところ、そういえば息子から聞いていたと思い出させていただきました。
保険会社からの 振込に関する問 い合わせ。	1 件	Q. 保険料引落口座に入金があったが振込人「クミモドシ」と表記がある。何が振り込まれたのか？ A. 事故によるおケガの保険金であること。また、振込人が「クミモドシ」と表記されることについては、保険会社へ以前より申入れをしておりますが、未だ対応されておらず引続き申入れをすることをお伝えしてご了承いただきました。

証券発行依頼	2 件	Q. 自動車保険の証券が届いていないと再発行依頼。 A. 証券の形状が変更になっていることをお伝えし、新しい証券の形状をご説明したところ、届いていたことがわかりました。改めてお手続きの際のご案内が不足し、ご心配をおかけしたことをお詫び申しあげました。(他1件も同様)
その他	4 件	Q. 火災保険を解約したが、どの物件を解約したかわからない。 A. 解約手続き完了のお知らせには「所在地」の表記が無いため複数物件を所有のお客さまにはわかりづらいとして、保険会社へ申し入れをいたしました。(他 3 件:新規引受の件 2 件、団体加入明細書の保管方法1件)
ご不満のお声 	7 件       	Q. 他代理店からのご契約を引継いだお客さまより、満期案内は早くに届いたが、そちらからの連絡が一向にない。挨拶を兼ねて先に連絡をすべきではないかとお叱りのお電話をいただきました。 A. ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。ご指摘の旨全社員で共有し、今後は迅速なご案内ができるよう努めて参ります。 Q. 聞いていた保険料より、安い保険料の証券が届いたがどうなっているのか？ A. 2プラン記載された申込書で、誤って別のプランを計上したことで、誤った証券が届いてしまったことをお伝えし、深くお詫び申し上げます。早速正しい内容で訂正すると同時に、今後、同じような過ちが起らないよう体制を見直しすることをお約束して、ご了承いただきました。 Q. 5 年更新の自宅火災保険の満期の見積が届いたが、倍近く保険料が上がっている。どうしてこんなに高いのか？ A. 保険料改定の要因(自然災害の増加で、保険金支払が想定以上となり、保険料の大幅値上げとなったことなど)について詳しくご説明したところご理解いただきました。またお問合せ前に、弊社よりご連絡すべきであったことを合わせてお詫び申し上げます。 (その他 4 件 火災保険の高騰 2 件、折返しの電話が遅い1件、証券と払込票別送の説明漏れ 1 件) 皆さま、貴重なご意見、ご指摘ありがとうございます。今後も皆さまからのご意見、ご指摘を真摯に受止め、誠実に業務に取り組んでまいります。
お褒めの言葉 	3 件   	・先日、郵送で証券再発行にかかる書類を送っていただきました。とてもきれいな字で丁寧に指示があり、大変わかりやすく助かった。 ・近くに代理店はあるが、貴女みたいに丁寧にわかりやすく説明してもらえないから、遠くてもそちらで加入したい。 ・(免許返納に伴い自動車保険ご解約のお客さまより) お蔭様で長い車生活、安心して楽しく過ごせました。事故の際などご迷惑をおかけしたこともありましたが、感謝の気持ちでいっぱいです。 皆さま、お褒めの言葉ありがとうございます。今後も皆さまのお役に立てる代理店を目指し、驕ることなく日々業務に邁進してまいります。

2. お客様の立場に立ったサービスの提供

お客様の立場に立ち、お客様にご理解いただけるまでご説明差し上げます。

取組方法	実施件数(通話件数)		結果
満期日 7 日前証券作成率	696 件	603 件	86.6%
口振ペーパーレス率	88 件	57 件	64.7%
高齢者、障害者への対応の周知徹底	1 回	6/11(全体会議)	周知徹底を実施

3. アフターフォロー

加入後にご不安などを感じられたままになっていないかなど、お客様に寄り添った代理店を目指しております。

※対象 ①70歳以上の個人契約の新規および満期更新のお客様(フォローアップコール)

②変額保険フォローコールの実施 ③きまぐれ新聞の発行(年3回)

対象者	下半期対象件数	実施件数(通話件数)	結果
70歳以上の個人契約フォローコール	308 件	117 件	38.0%
変額保険フォローコール	10 件	10 件	100%
きまぐれ新聞(対象顧客※1)	3,814 件	年3回	気まぐれ新聞発行

※1 モバソンチャット開設のお客様へ、台風や大雨などの予報を基に、対策等の事前呼びかけの一斉配信等も行っております。

4. 運営方針の浸透に向けた取組

本方針の浸透に向けた社員教育に取り組んでおります。

項目	目的	方法	検証
コンプライアンス研修	募集人の品質レベルの維持および向上	毎月1回のコンプライアンス研修	毎月確認テストの実施(8月除く5回) 1回(お客様の声) 平均点 92 点 2 回(IT リテラシー) 平均点 88 点 3 回(高齢者・障害者対応) 平均点 95 点 4 回(顧客情報管理) 平均点 95 点 5 回(体制整備・態勢整備) 平均点 85 点
営業担当者によるミーティング	知識のアップデート 募集人レベルの向上	週一(毎週月曜 朝礼後)ミーティング	成績等の進捗等の確認、 7日前証券作成率の進捗確認。
内務担当者によるミーティング	不備や事務処理の共有など業務品質向上	月 2(第 2、第 4 火曜)ミーティング	議事録作成 (役員閲覧の上検印あり)
不備率	業務品質向上	内務ミーティングで共有 不備率 2%以下を目標	4～9 月上旬累計 不備率 1.30%