

お客さま本位の業務運営方針の取組方法の公表 (2025年度下半期)

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年下半期(2025年10月～2026年3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10月～2026年3月 累計23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。(原則1,原則2,原則3)

項目	件数	主な内容
保険料に関する お問合せ	2件	Q. 保険料がかなり上がったが、詳細を教えてください。(フリート契約者様より) A. 対象期間の保険金支払を一覧でお渡し、再度ご説明をしたところ、ご納得いただきました。(他1件は団体から一般に変更となったお客さまからの問合せがありました。)
補償に関する 問合せ	1件	Q. 職場の用事で、個人の車で外出した際に、駐車場で隣の車にキズをつけてしまった。加入している職場の施設賠償で補償できるか? A. 施設賠償では、自動車に起因する事故は免責にあたることを説明。あわせてお車の任意保険加入先へご相談いただくようお願いしました。
保険会社からの 振込に関する問 い合わせ。	2件	Q. 法人の経理担当者より、昨日〇〇円の振込があったが、そちらでわかるか? A. 法人契約で、従業員のおケガの保険金であることをお伝えしました。 また、上期に引き続き、保険会社からの保険金お振込時の通帳記載が「クミモドシ」と印字されることから、何のお金かがわからないというお声をいただきました。(保険会社へ再度の申入れをいたしました。)
証券再発行およ び控除証明書 発行依頼	3件	Q. 個人用火災総合保険の控除証明書がまだ届いてないがいつ発送される? Q. 医療保険の控除証明書を汚損してしまったので再発行してほしい。 Q. 自動車保険証券が届いていない。 A. 控除証明書は再発行、証券は従来と証券の形状が変更となったことをお伝えし、再度探していただいたところ、届いていたことが確認できました。
その他	2件	Q. マイページの登録ができない。 A. 契約住所の漢字が普段使用とシステム上判定の漢字が異なっていたことで、機械が弾いてしまっていたことが原因でした。ご了承いただきましたが、面倒なシステムとのご指摘もありました。(他1件は保険料一覧の作成依頼)

ご不満のお声



9件



Q. 保険会社の個人情報漏えい疑義問題で、対象のお客さまにお詫びの書面が一斉に発送されました。その際、事前に対象として把握していたお客様以外（団体傷害の加入者で過去に保険金請求をされたことのある方）にも発送されたことが判明。契約者より事前に報告があるべきとお叱りの電話をいただきました。



A. 弊社も把握できていなかったこととはいえ、全くご指摘のとおりであり、改めてお詫びを申し上げますとともに、保険会社へも共有いたしました。



Q. ここ数日、そちらから何度も着信があるが、思い当たる節がない。何の用件でかけているのか？



A. 保険金請求の件で、直接弊社をご存じない団体の加入者様あての連絡であったため、「知らない番号」からの着信に不安に感じられてのお電話でした。本来、まずは契約者を通じて、弊社より電話がある旨を伝えただいた上で、連絡をしておりましたが、段取りを踏まず直接加入者様へ電話をかけていたことが原因でした。加入者様にはお詫びの上、事情を説明申し上げたところ、すぐにご理解いただきました。社内でも、即日共有して、同様の案件を起こさないことを周知徹底いたしました。



その他、保険料が高くなったこと(3件)や、保険会社のシステムへのご不満(3件)、商品案内の不足(1件)へのご意見、ご指摘をいただきました。お客さまのご意見、ご指摘を真摯に受止め、お客さまの立場に立ち、信頼いただける代理店を目指し、引続き取り組んでまいります。



お褒めの言葉



4件



🌸 数社見積をとった新規加入を検討されたお客さまより「説明が1番丁寧でわかりやすかった」からと、当社にご加入いただきました。



🌸 特殊な商品で証券ではなく加入者証のみ発行される契約で、昨年保険料振替時に何の分の引落かお尋ねのあった契約に対し、今回は更新と同時に引落の案内を差し上げたところ、昨年のお問合せを覚えていてくれたと、大変感謝していただきました。



🌸 自分の勘違いで、クレームのような問合せをしたのに、電話に出た事務員の方は丁寧に話を聞いてくれたと、あとで営業担当者を通じ、お詫びと御礼を言っていました。



🌸 付保証明の依頼を受けモバソチャットで対応したところ、素早い対応に御礼を言っていました。今後も引続き、お客さまの気持ちに寄り添い、信頼されつづける代理店を目指し、日々精進してまいります。

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申し上げます。 (原則 2、原則 3、原則 5)

取組方法	対象件数	実施件数	結果
満期日 7 日前証券作成率	1,687 件	1,528 件	90.6%
口振ペーパーレス率	178件	126 件	70.7%
高齢者、障害者への対応の周知徹底	1 回	11/12(全体会議)	DX 研修(遠方の親族と オンライン面談の推進)

3. 利益相反の適切な管理について

お客様へのご提案に際し、手数料等の収益構造が提案内容に不当な影響を与えないよう十分配慮いたします。

(原則 3)

取組方法	対象件数	実施件数	結果
業務日報(サイボウズアプリ)へ 提案理由を記載。	1,648 件	1,564 件	86%
お客様の声の共有検証	22 件	2 件	該当なし
募集人への教育研修の実施 (月1回コンプライアンス研修実施)	10, 11, 12, 1, 2 月	5 回	議事録に記録 (理解度テストの実施有)

4. 手数料の明確化について

お客様が負担する手数料・費用などが発生する契約については、ご契約の際に募集人より丁寧にご説明をします。また商品の保険料手数料の多寡によらずお客様のご意向を元に最適な商品をご提案します。 (原則 4)

取組方法	対象件数	実施件数	結果
募集人への教育研修の実施	10, 11, 12, 1, 2 月	5回	議事録に記録 (理解度テストも実施)
業務日報の管理監督	2,08 件	2,037 件	98%
変額保険1年毎のフォローチェック	12 件	12 件	100%

5. 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、お客さま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さま(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) (原則 6)

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	227 件	149 件	65.9%
変額保険フォローコール	17 件	17 件	100%
きまぐれ新聞(対象顧客※1)	3,784 件	年3回	きまぐれ新聞発行

※1 モバソンチャット開設のお客さまへ、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。

6. 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。(原則 7)

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(3月除く5回) 1回(個人情報保護) 平均点 94 点 2回(自動車商品改定) 平均点 81 点 3回(火災保険商品改定) 平均点 78 点 4回(適切な保険募集) 平均点 95 点 5回(FD 宣言含む当社社内ルールの理解度) 平均点 87 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、 証券 7 日前作成率。
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	R7.10~R8.3 月下半期累計 不備率 1.5%