お客さま本位の業務運営方針の取組方法の公表
（2026 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 2026 年上半期（2026 年 4 月～2026 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ございます。

1. お客さまの声を活かした業務運営 【2026 年 4 月～2026 年 9 月　累計 20 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
事故に関するお問合せ	1 件	Q. 突然訪問してきた業者から、住宅の修理と火災保険の請求を勧められ、不安になり相談しました A. 業者と契約などをされていないことを確認したうえで、業者とはそれ以上やり取りをしないようご案内し、当社からも必要な対応を行いました。今後も、不審に思われることがありましたら、まずは当社へご相談ください。
補償に関する問合せ	2 件	Q. 加入しているバイクの任意保険で、自分のケガの補償はどうなっている？ A. ご加入いただいている保険の補償内容を確認し、ご自身のケガに関する補償についてご説明しました。ご不明な点がございましたら、いつでもお問い合わせいただくようお伝えしました。 他 1 件も同様のお問合せでした。
保険料に関する問い合わせ。	1 件	Q. 加入している保険の今年の請求書が届かない。 A. ご契約内容を確認し、口座振替となっていることをご説明しました。今後も分かりやすいご案内に努めてまいります。
証券再発行および控除証明書発行依頼	2 件	Q. 先日、更新手続きをした自動車保険証券がまだ届かない。 A. 発送状況を確認し、証券の形状が変更になったことをご説明したところ、すでに到着していることが確認できました。事前のご案内が不足していたことをお詫びし、今後は分かりやすいご説明を心がけてまいります。 他1件も同様のお問合せでした。
その他	5 件	Q. 手続きのため当社へ連絡した後、当社からとは分からない番号から SMS が届いたため、不審なものではないかと不安になり、確認のお電話をいただきました。 A. 正規の手続きに関する SMS であることをご説明しました。今後はお送りする前に、SMS の送信元についても事前に分かりやすくお伝えし、安心してお手続きいただけるご案内に努めてまいります。

2026 年 11 月作成

		Q. 三友アンブレラから郵便が届いたが、こちらで保険に加入した覚えがなく、どのような契約があるのか確認したい。 A. 弊社にてご加入いただいている保険があることをお伝えし、あわせて補償内容等も説明しました。今回の郵送物が、ご契約内容を改めてご確認いただくきっかけとなりました。今後も不明な点や疑問に感じられた際には、ご遠慮なくお問い合わせいただくようお伝えしました。 他、3 件のお問合せがありました。
ご不満のお声 	7 件       	Q. 手続きに関する連絡や説明が十分ではなく、不安を感じました。 A. ご不安な思いをさせてしまったことを真摯に受け止めております。 手続きのご案内だけでなく、お客さまの状況に応じた丁寧な説明やフォローができているかを改めて確認しました。今後もお客さまの気持ちに寄り添った対応の徹底に取り組んでまいります。 Q 契約内容を変更したと思っていたが、変更されていなかったため、これまでの手続きについて確認してほしい。 A. 確認の結果、お客さまと当社との間で手続きに関する認識の相違があったことから、今後は契約変更に関するご連絡について、メールや FAX 等を活用し、双方で確認できる形で記録を残す運用といたしました。 Q. 自動車保険の契約内容の変更を申し出たが、手続きを進めた後に、希望する変更ができないと言われた。 A. 変更手続きに関する商品規定の認識が十分でなかったため、誤ったご案内をしてしまいました。改めて変更の条件についてご説明するとともに、今後は商品規定の確認を徹底し、正確なご案内に努めてまいります。 その他、4 件のご不満のお声がございました。掲載していないお声も大切に受け止め、今後のよりよい対応につなげてまいります。
お褒めの言葉 	2 件  	✿きまぐれ新聞はいつも役立つ情報が載っていて助かります。 ⇒うれしいお言葉ありがとうございます。今後も皆さまに楽しんでいただきながら、お役に立てる記事をお届けしてまいります。 ✿担当者がお休みでしたが、電話に出られた方がすぐに対応してくださり、スムーズに回答していただけました。 ⇒ありがたいお言葉ありがとうございます。担当者が不在の場合でも、スムーズに対応できる体制づくりに努めています。今後も連携を大切にし、安心してお問い合わせいただける対応を心がけてまいります。

2026 年 11 月作成

2. お客さまの立場に立ったサービスの提供

お客さまの立場に立ち、お客さまにご理解いただけるまでご説明差し上げます。　（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	657 件	613 件	93.3%
口振ペーパーレス率	67 件	55 件	82.1%
高齢者、障害者への対応の周知徹底	1 回	6/24（全体会議）	聴覚障害の方向けに、店舗へ耳マークの設置

3. 利益相反の適切な管理について

お客さまへのご提案に際し、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。	1,908 件	1,804 件	94.5%
お客さまの声の共有検証	20 件	20 件	100%
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）	4 月～9 月	6 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

お客さまが負担する手数料・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さま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	4 月～9 月	6 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	1,555 件	1,544 件	99.3%
変額保険 1 年毎のフォローチェック	31 件	31 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	上半期対象件数	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	107 件	90 件	84.1%
変額保険フォローコール	31 件	31 件	100%
きまぐれ新聞（対象顧客※1）	3,810 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。

2026 年 11 月作成

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(4～9 月 6 回) 1回(保険募集について) 平均点 80 点 2 回(態勢整備について) 平均点 81 点 3 回(高齢者、障害者対応)平均点 87 点 4 回(商品改定について) 平均点 65 点 ※60 点以下は再テスト実施 5 回(適正な保険募集)平均点 90 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	生損保成績等の進捗等の確認、 損保満期チェック、証券 7 日前作成率確認、知識の共有
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内務の業務品質向上	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	R8.4～R8.9 月上期累計 不備率 1.0%

2026 年 11 月作成