

4. お客さま本位の業務運営方針

株式会社保険プラザは「ニーズに合った新しい商品を提供し、顧客満足度No.1の保険代理店を目指します」という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客さま本位の業務運営方針」を策定しております。全従業員一丸となり取り組んでまいります。

	方針	KPI
1	<p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求 当社は、お客さまを第一に考えるため、お客さまの立場に立った保険商品のご提案、サービスの提供を行い、お客さまにご満足いただけるよう努めてまいります。</p> <p><取り組み> ①お客さまの立場に立った対応がなされているか、定例ミーティングで共有し「お客さまの声」やアンケートを活用し、課題・改善をPDCAサイクルで取り組みます。 ②お客さまの声は、ささいなことでも記録を徹底してまいります。 ③すべての募集人が共通して適切な対応ができるよう、業務知識の向上を図るため教育研修を実施してまいります。</p>	・アンケート回答数 ・全体会議(毎月)の実施率・受講率
2	<p>【原則3】利益相反の適切な管理 当社は、お客さまの利益等が不当に害される、利益相反となることが無いように努めます。また、高い倫理観を持って、専門知識の習得や募集マナーの向上に努めてまいります。</p> <p><取り組み> ①お客さまとの間で、利益相反関係が生じていないか確認を行い、不適切な会話や誤った説明等が発覚した場合は、指導教育を行います。 ②日頃より各種研修・教育等を通じ、常に最新情報の習得に努めます。 ③定期的なコンプライアンス研修や商品・業務研修を実施してまいります。 ④意向把握シートの点検・指導を行います。</p>	・研修計画に対する実施・受講率
3	<p>【原則4】手数料等の明確化 当社で取り扱う生命保険商品のうち、外貨建保険のような特定保険契約は、市場リスクや為替手数料など保険契約において、お客さまにご負担いただく諸費用が発生する場合があります。お客さまにご負担いただく可能性のある手数料について、わかりやすい説明に努めます。</p> <p><取り組み> ①特定保険取扱保険会社のルールに従って、パンフレットや提案書を活用して手数料の提示を行います。 ②意向把握シートの点検・指導を行います。</p>	・研修計画に対する実施・受講率
4	<p>【原則5】重要な情報の分かりやすい提供 当社は、保険商品・サービスに関する情報を提供する際は、パンフレットや設計書の他パソコンやタブレットを用いて、分かりやすく丁寧な説明を行います。</p> <p><取り組み> ①パソコンやタブレットを用いたペーパーレス手続きを推進するとともに、お客さまに合わせ資料等も用いながら募集を行います。 ②お客さまへのご案内を満期2か月前に作成し、原則保険始期28日前までにご提案することで、保険始期までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。 ③定期的なコンプライアンス研修や商品・業務研修を実施いたします。</p>	・ペーパーレス手続きでの契約募集率(代理店システム計上割合) ・満期日7日前証券作成率 ・研修計画に対する実施・受講率
5	<p>【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供 当社は、勧誘方針に従い、お客さまにとっての必要性を考え、実情に沿った適切な募集活動を行います。また、販売後も契約を適切に管理し、お客さまの保護および利便性の向上に努めます。</p> <p><取り組み> ①複数の保険会社の商品を取り扱っておりますが、特定の商品を選定しお客さまに推奨する際に、当社が定める推奨商品リストを活用して推奨理由を分かりやすく説明するよう努めてまいります。 ②保険商品の販売後においても補償・サービスが途切れなく提供できるよう適切な事務ルール・システムに則って保険契約を管理してまいります。 ③保険会社のデジタルツール(モバソ)を活用して、お客さまにとって有益な情報の発信やお客さま対応の迅速化に取り組みます。 ④定期的なコンプライアンス研修や商品・業務研修を実施いたします。 ⑤高齢のお客さまや障害をお持ちのお客さまに対しては、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問など、それぞれの募集ルールを守り、対応した内容を記録に残すことで今後のお客さま対応に活用します。 ⑥意向把握シートの点検・指導を行います。</p>	・モバイルSOMPO活用状況 ・研修計画に対する実施・受講率
6	<p>【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 当社は、常にお客さまの最善を考え、行動し、満足いただけるサービスを提供できるよう、教育研修や資格取得の仕組みづくりに取り組みます。</p> <p><取り組み> ①定期的なコンプライアンス研修や商品・業務研修により知識の習得に努めます。 ②各保険協会(生保・損保)による資格取得を目指します。</p>	・研修計画に対する実施・受講率 ・損保プランナー取得者数

KPI(評価項目)	単位	2024年度実績	2025年度目標	2025年度実績
アンケート回答件数	件	1	30	16
全体会議:実施率・受講率	%	100	100	100
研修計画:実施率・受講率	%	100	100	100
代理店システム計上割合	%	99.2	90	99.5
満期日7日前証券作成率	%	76.1	90	95.2

KPI(評価項目)	単位	2024年度実績	2025年度目標	2025年度実績
モバイルSOMPO活用状況	件	97	100	111
損保プランナー資格取得者数	名	3	4	3