

## お客様本位の業務運営方針（FD宣言）

### お客様本位の業務運営を実現するための方針

- ▶ 株式会社あいおい総合保険サービスでは、お客様一人一人に丁寧なヒアリングを行い、ニーズに合った商品を提供すると共に、高品質のサービス提供を行うよう心がけております。
- ▶ お客様皆様から信頼頂けるよう、「お客様本位の業務運営方針」を念頭に経営方針・理念を定めております。
- ▶ 当社社員には、保険だけではなく、幅広い知識をもちお客様にさまざまな情報提供を行えるよう社内教育を行っております。
- ▶ 上記により、お客様により信頼され、万が一の際に貢献できる、そのような企業を目指しております。

## 経営方針・理念

- ① 誠実 親切
- ② 事故処理サービスの徹底
- ③ 業務知識を豊富にして完全商品の提供

上記三本柱を目標とし、  
顧客から信頼される事を旨として社業を推進する。

# お客様本位の業務運営を行うために

## 1

### お客様に最適な保険の提供

- ▶ お客様とのコミュニケーションを密に行い、ご意向を正確に把握した上で、推奨販売の方針に則り、最善の利益となる保険商品をご提案いたします。
- ▶ ご提案の際には、お客様の理解度や知識に合わせた誠実・親切な対応で十分な情報提供を行いつつご説明いたします。
- ▶ ご高齢・障害をお持ち等のお客様におきましては、適宜ご理解の確認やご親族様の同席等を頂きながら、誤解や不利益が生じないよう慎重に対応させていただきます。
- ▶ また、利益相反の恐れがある取引に関しましては、お客様の利益を守る為、適切に把握し管理いたします

## 2

### お客様の声を経営に反映いたします

- ▶ 当社に頂いた、全てのお客様の声（苦情・お褒めの言葉・日頃の対応に関して 等）を本社で集約を行っており、原因分析や改善策を考え全支店で共有し、お客様対応品質の向上に向けて取り組んでまいります。
- ▶ 契約者様アンケートにおいても毎月の会議にて満足度を支店別に展開し、分析しております。

- ▶ 業務運営にあたり法令を遵守いたします。
- ▶ コンプライアンス・保険募集管理体制・個人情報管理体制等・プライバシーポリシー・推奨販売方針を社員に浸透させ、お客様に不利益が生じないよう適切に管理いたします。
- ▶ 上記により、お客様の利益が不当に害されることがないように努めるとともに、勧誘方針を定め、適切な保険販売を行います。

- ▶ 全社員会議・研修・コンプライアンス研修を毎月1度以上実施とともに、各支店単位での商品勉強会等も適宜行うとともに、新商品や改定がある際には別途勉強会等を行っております。そのため改定の多い業界ですが、常にお客様に最新のコンサルティングを実現しております。
- ▶ 上記勉強会・研修は全社員の理解度向上のため、リモートの場合でも、顔を映した上で、質問等を適宜挟みながら会議・研修を行っております。
- ▶ また、保険販売資格の上位資格の取得を奨励するとともに、接客サービスの向上にも取り組んでいるとともに、会社規定をクラウド上に保存し全社員が最新版を常に閲覧できる状態にすることで全社員が「顧客本位の業務運営に関する取り組み方針」を理解し、実践するよう定着させてまいります。

- ▶ 当社では保険だけでなく、お客様の幅広いニーズにお応えするため、さまざまな業種とのネットワークを結んでおります。（税理士・弁護士・社労士・自動車修理屋・建設業社・ネクシーズ 等）そのため、お客様からの保険外のご相談にも幅広く対応することが可能です。お客様の1番身近な相談先として当社を選んでいただけるよう日々精進しております。
- ▶ 商工会議所や税理士とも提携し、BCPや事業継続力認定支援なども行っており、地域の企業様の保険外での不測の事態に備える活動も行っております。

- ▶ 上記1～5の取組に沿いつつ、保険募集人として職業倫理を遵守し、結果お客さまの満足に込えられているかどうかの分析を行うため、お客さまからの客観的評価が明確な指標として以下業績評価指標（KPI）を設定し公表しております。
  - ▶ 指標① 顧客ニーズに合った商品提案として損生保の継続率目標
    - 自動車継続率は、ネット保険移行や免許返納等が大半であった。
    - 生命保険は法人の設備投資理由により大口解約があり影響。
- 【改善点】・保険料割安感を超える関係構築を行う。
- ・長期スパンでのヒアリングを行い解約防止。

	目標値	2024年 3月末	2025年 3月末
自動車保険 継続率	97.0%	96.4%	96.5%
生命保険継続率 (24ヵ月)	96.0%	92.0%	96.0%
生命保険継続率 (60ヵ月)	92.0%	89.6%	88.8%
生命保険継続率 (60ヵ月) 法人除	92.0%	90.4%	86.4%

▶ 指標② お客様の実際の声を集計し目標として指標化

→直近年度では苦情が1件

【苦情】お客様の法人役職・お名前の漢字が誤っていた。

(原因) 何度も訪問していたにもかかわらず確認を怠っていた。

(対策) 顧客からの申出を待つのではなく、決算後等には会社役職の再確認を行う。

新規継続に関わらず再度入力情報に誤りがないか細かく確認

	目標値	2024年 3月末	2025年 3月末
お客様の声 受付簿	苦情0件	苦情5件	苦情5件 ご要望1件

▶ 指標③ お客様に積極的なアンケートの回答依頼、かつ結果を目標として指標化

【具体的行動】

→毎月の会議にて支店ごとのアンケート満足度を作成共有。

→不満足とご回答した方の意見を参考に今後の改善を全支店に共有。

	満足度 目標	2024年度		2025年度	
ご契約者様 アンケート 回答結果	99%	回答率	満足度	回答率	満足度
		9.3%	99.3%	20.37%	98.3%

▶ 指標④ 上級資格取得の推奨

→幅広い知識を持ち、お客様に質の高いサービス提供を行うため、  
上級資格の取得を推進しております。

【取組】多様なニーズにお応えするため、生命保険では外貨・変額資格  
損保では上級資格であるコンサルティングコースの取得を推奨

生命保険	上位資格 取得目標	募集人	① 上級資格保 有者	② 外貨資格 保有者	③ 変額保険 保有者
上位資格 取得者	① 30名 ② 20名 ③ 20名	58名 (54名)	34名 (30名)	11名 (8名)	16名 (8名)

損害保険	上位資格 取得目標	募集人	① 法律税務 資格	② コンサルティ ング コース
上位資格 取得者	① 35名 ② 20名	70名 (67名)	26名 (22名)	9名 (7名)

※ ( ) 内は2024年3月末時点での人数

株式会社あいおい総合保険サービスでは、  
お客様本位の業務運営をすることを宣言させていただきます。  
今後ともよろしくお願いいたします。

令和7年4月1日改定  
株式会社あいおい総合保険サービス