

お客さま本位の業務運営方針

2025年4月1日制定

	方針	取組	K P I
方針1	お客さまの最善の利益の追求 (原則2)	<p>当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。</p> <p>「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。</p>	<ul style="list-style-type: none">・ 代理店システム計上割合 90%以上 (前年度実績 99.3%)・ お客さまアンケート 回答件数50件以上 (前年度実績 3件)
方針2	利益相反の適切な管理 (原則3)	<p>当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。</p> <p>お客さまの不利益につながるような提案や販売を防ぐために「勧誘方針」を定めています。</p>	<ul style="list-style-type: none">・ お客さま対応記録入力内容 についてモニタリング (月1回) (前年度実績 3カ月1回)・ コンプライアンス研修 年4回以上実施 (前年度実績 3回)

	方針	取組	K P I
方針3	重要な情報の分かりやすい提供（原則4・原則5）	<p>当社は、お客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。投資性のある保険を販売、推奨する場合は特に丁寧に説明いたします。当社は保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・満期日7日前証券作成率 95%以上 (前年度実績 100%) ・キャッシュレス化率 95%以上 (前年度実績 100%) ・お客さま（個人）保有 5%以上 (前年度実績 ▲2.4%)
方針4	お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6）	<p>当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。</p> <p>ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルSOMP O チャットルーム数300以上 (前年度実績 100件) ・口振ペーパーレス登録率 60%以上 (前年度実績 29.1%)

	方針	取組	K P I
方針5	従業員に対する適切な 動機付けの枠組み等 (原則7)	<p>当社は、業務運営方針の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。</p> <p>お客さまからのありがたいの声やご不満の声に対して、社内で共有して、さらなる業務品質の向上を務めていきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に社内で商品や内務事務の勉強会開催（年10回以上） （前年度実績 年4回） ・お客さまの声収集 募集人1名につき月1件以上 （前年度実績 6件）