

お客さま本位の業務運営に関する方針・KPI

2019年4月1日

(更新日:2025年9月1日)

(改定日:2026年6月1日)

株式会社名古屋総合保険事務所（以下、「当社」といいます。）は、「お客様第一主義」を経営理念に掲げ、保険の提供を通じて、安心して豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献することを目指しております。損害保険・生命保険の代理店として、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客さま本位で考え抜き、お客さまに誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

なお、本方針につきましては、定期的に分析し、必要に応じて見直しを行うことで、より一層「お客さま本位の業務運営」を推進してまいります。また、取組み状況は定期的に公表いたします。

【方針1】顧客の最善の利益の追求（原則2）

当社は、お客さまのニーズやご意向に沿った商品をお客さまに寄り添い、お客さまの状況をしっかり把握した上で的確に提案することを、お客さまの最善の利益と考えます。

さらに、お客さまの声・ご要望・ご意見の一つひとつ真摯に耳を傾け、迅速かつ丁寧な対応に努めるとともに、業務品質の改善・向上に活かすことで、お客さまの信頼に応えてまいります。

【具体的取組】

- 1.常にお客さまの立場に立ち、ライフプランやご契約の目的、公的保険制度等を総合的に勘案し、お客さま一人ひとりのニーズに合った保険商品のご提案をいたします。
- 2.意向把握シートを使用し、お客様のニーズに沿った商品提供になっているか、「意向把握シート・面談記録」の照合により検証します。
- 3.毎月コンプライアンス会議を実施し、お客さまの声と満足度を共有します。
- 4.当社への苦情に関しては、迅速な対応と原因分析を行い、再発防止に徹底します。

【方針2】利益相反の適切な管理（原則3）

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に管理・把握するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

【具体的取組】

- 1.意向把握シート・面談記録用紙をもとに、比較推奨ルールに則った適切な募集がおこなわれているか検証します。
- 2.お客さまのご要望に沿った商品をご案内いたします。
- 3.代理店手数料の多寡によって保険商品を選定することはありません。

【方針3】手数料等の明確化（原則4）

当社は、保険料の他に将来的にお客さまが負担する可能性がある手数料や諸費用がある場合、わかりやすくご説明いたします。

【具体的取組】

1. 特定保険（変額保険・外貨建て保険）においては、多くのお客さまがお支払いいただく保険料に手数料が組み込まれています。契約時に明らかになっている諸費用の説明に加え、将来負担するかもしれない費用などにつきましても、設計書やパンフレットを使用してわかりやすく丁寧にご説明いたします。

【方針4】重要な情報のわかりやすい提供（原則5）

当社は、お客さまにとって有益な各種の情報提供に努めてまいります。また、その際には、お客さまに分かりやすい表現を用いて、ご理解いただくまで、丁寧でわかりやすい説明を行ってまいります。

【具体的取組】

1. 商品内容・リスク・保障内容などについて、専門用語を避けて丁寧にわかりやすい説明を心がけます。
2. 商品の説明について、パンフレットやチラシ、タブレット端末を用いてわかりやすい説明を心がけます。
3. 公的保険制度の情報提供についてわかりやすい説明を心がけます。

【方針5】顧客にふさわしいサービスの提供（原則6）

当社は、金融事業者としてお客さまの資産状況、知識及び目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品、サービスの提供をいたします。

また、お客さまが事故に遭われた際には、迅速かつ丁寧な対応を徹底し、不安な状況下にあるお客さまに対し、安心をいち早くお届けすることを努めます。

【具体的取組】

1. 市場リスクを伴う投資性商品を販売する際は、お客様の商品に関する考え方、投資知識、経験、資産の性格、財産の状況および商品購入の目的等に照らして適正な勧誘を行い、商品内容およびリスク内容について十分なご説明をいたします。
2. 事故発生時には、適切かつ迅速に対応の上、保険会社と連携し、早期事故解決できるよう努めます。
3. 事故発生時にお客さまに適切かつ迅速にアドバイスできる事故対応力の強い募集人を育成します。
4. 必要に応じて、当社のネットワークを駆使したサービス提供を行います。

【方針6】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則7）

当社は、社員一人ひとりがやりがいと誇りを持って業務に取り組める環境づくりを大切にしています。仕事に関する悩みや喜びを自由に共有できる安心して話せる場を設け、モチベーション向上と心の支えとなることを目指しています。

また、社員の成長と公正な評価を実現するため、考課表を用いた人事評価制度を導入し、努力や成果が正に評価される仕組みを整えています。

さらに、お客さまへのより良い提案ができるよう、商品知識の研修を定期的実施し、専門性の向上にも取り組んでいます。

【具体的取組】

1.社内交流会を月に1回開催し、社員同士が気づきや喜び、悩みを自由に共有できる場を設けることで、安心感や連帯感を育み、モチベーションの向上につなげます。

2.考課表を活用した人事評価制度により、業務実績や姿勢を公正に評価し、定期的なフィードバックを通じて社員の成長を支援します。

また、保険商品に関する研修を随時実施し、提案力と専門性の向上に努めます。

当社が定めるお客さま第一の業務運営の定着を示す指標（KPI）

| |
|--|
| 1. 代理店満足度（満足・どちらかといえば満足） |
| 2. お客さまの声の収集件数 |
| 3. 意向把握シート・面談記録の全件検証 |
| 4. 教育プログラムに基づく社内研修の実施（商品・コンプラ・事故対応力強化研修） |
| 5. 社員面談年3回実施 |
| 6. トータルプランナー新規資格取得者毎年1名 |

※トータルプランナーとは、一般社団法人日本損害保険代理業協会（日本代協）が認定する、損害保険募集人の中でも最上位の専門資格です。

この資格は、損害保険大学課程「コンサルティングコース」の修了をはじめとした所定の研修・試験に合格し、高い倫理観と専門性、そして実務能力を備えた募集人にのみ付与されるものです。

※なお、本取組結果につきましては、毎年6月に公表を予定しております。