顧客本位の業務運営に関する基本方針

当社は損害保険代理業において、お客様の安心・安全に対し誠実かつ公正なサービスをご提供し、地域社会に信頼される存在となることを目指して、以下の方針を定めます。

1. 公平なご提案を心がけます

複数の保険会社の商品を扱う中で、特定の会社に偏ることなく、お客様のご希望に沿った最適なご提案を致します。また、利益相反の適切な管理として、お客様の利益が不当に害されることのないよう、コンプライアンス尊守を徹底致します。＊原則 2、原則 3 に対応

2026 年度の取組み　コンプライアンス等年間研修計画実施率　100％

2. 情報をわかりやすい言葉でお伝えします

保険の内容や補償、注意点などは、できるだけ専門用語を使わずに、誰でも理解しやすい言葉でご案内します。

また、事故発生時にはお客様目線で寄り添った対応を実践し、安心頂ける対応に努めます。保険金請求の流れや必要書類、今後の対応スケジュールなど、お客様が「何をすればよいか」が明確になるよう心がけます。＊原則 5、原則 6 に対応

2026 年度の取組み　事故対応力認定制度資格取得　2 名以上

3. お客様に合った保険を提案します

お客様のご意向と実情に応じたご提案を、お客様の環境・状況に合わせてわかりやすくご説明します。高齢の方や体の不自由な方にも、丁寧で柔軟なご対応を行います。また、お客様がご負担する手数料・費用等が発生する場合は、お客様がご理解されるまでご説明を行い、ご理解いただけない場合は、商品の提供を行いません。＊原則 2、原則 4、原則 5 に対応

2026 年度の取組み　モバイル SOMPO 有効ルーム数　100 件

4. 社員みんなで学び、成長し続けます

保険募集人は月一回の研修を受け、契約等手続きの実務や保険の知識だけでなく、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満などの「お客様の声」を元に、誠実に対応できるよう、お客様との向き合い方や安心してもらえる接客を学び続けます。＊原則 7 に対応

2026 年度の取組み　お客様対応・保険商品に関する月次研修への参加率　95％以上

策定日　2026 年 4 月 1 日

KPI 指標

■　2026 年度　目標

コンプライアンス等年間研修計画実施率　100%

事故対応力認定制度資格取得　2 名以上

モバイル SOMPO 有効ルーム　100 件

お客様対応・保険商品に関する月次研修への参加率　95%以上

■　2025 年度　目標

コンプライアンス等年間研修計画実施率　100%

事故対応力認定制度資格取得　2 名以上

モバイル SOMPO 有効ルーム　100 件

お客様対応に関する月次研修への参加率　95%以上

■　2025 年度 3 月末

コンプライアンス等年間研修計画実施率　100%

事故対応力認定制度資格取得　2 名以上

モバイル SOMPO 有効ルーム　65 件

お客様対応に関する月次研修への参加率　95%