

2024年度 顧客本位の業務運営に関する方針 (FD宣言)

取り組み状況



- 当社は誠実・公正な姿勢でお客さまの立場に立ち、保険商品とサービスを通じて、みえる安心や満足を提供することに努めます。

取り組み状況① バースデーコールの実施 [九電生協組合員向け]

自動車保険をご契約のお客さまに対し、運転者年齢条件が変わるお誕生日のタイミングで代理店よりご連絡をいたします。
お客さまは補償の見直しや相談の機会とすることができます。

バースデーコール実施件数	1,536 件
--------------	---------

- 当社ではお客さまに推奨する保険会社をあらかじめ定めていますが、保険会社より受領する代理店手数料の多寡に影響されたものではありません。
また、上記に関わらずお客さまの意向に合わせてご指定商品の案内や比較提案など柔軟に対応いたします。

取り組み状況② 販売方針運用マニュアルの策定、運用

当社の販売方針に基づき行っている推奨販売について、従業員の解釈を統一し、お客さまがこれまで以上に販売方針へ理解していただける状態を目指し「販売方針運用マニュアル」を策定しています。
マニュアルの中では顧客本位という視点での販売方針の具体的な考え方や、契約の属性（新規・更新）・お客さまの属性（既契約の有無など）に応じた具体的な対応について定めています。

- 当社はお客さまからの声（苦情、要望、お褒め等）を集め、良好事例や改善すべき事案を速やかに共有・議論し、業務品質の向上に努めます。

取り組み状況③ お客さまの声への取り組み（件数、WG、レポート）

当社はお客さまに選ばれ発展していくために、お客さまから寄せられた全ての声に対して迅速・適切・真摯な対応を行うべく、「お客さまの声」を収集し業務改善・業務品質向上を図っています。

収集したお客さまの声	苦情	要望	お褒め	その他	合計
件 数	102 件	45 件	19 件	6 件	172 件
割 合	59 %	26 %	11 %	4 %	100 %

取り組み状況④ お客様の声への取り組み（WGによる検証）

当社は収集したお客様の声に対し、WG（ワーキンググループ）を年2回開催しています。WGでは苦情の原因や再発防止策を検証し、その内容を社内で周知しています。

取り組み状況⑤ お客様の声への取り組み（レポートの発行による共有）

当社は収集したお客様の声を集約し、傾向分析やWGの検証結果をまとめて年2回レポートを発行しています。

POLICY

02 お客様目線でのわかりやすい説明と十分な意向把握による最適な保険商品の提案

- 当社はお客様にとって不利益となる事項等の重要な情報についてわかりやすく説明し、内容についてご理解いただいたことを確認のうえご契約手続きを行います。

取り組み状況⑥ お客様に寄り添った重要事項のご説明

当社は保険の契約に必要な「重要事項のご説明」に際し、必要に応じてマーカーや付箋などを用いて説明し、内容についてお客様によりご理解いただけるよう努めています。

取り組み状況⑦ プランスタイルブックなどによる案内 [九電生協組合員向け]

当社は九電生協総合保障制度の内容がお客様により理解いただけるよう、独自にプランスタイルブックや手続きガイドを作成・案内しています。プランスタイルブックなどは毎年見直しを行い、よりお客様がわかりやすい内容となるよう努めています。

- 当社はお客さまとの対話を大切にし、ご相談の背景やご意向の把握に努め、お客さまにふさわしい保険商品のご提案を行います。
また、高齢のお客さまやお身体が不自由なお客さまなど、配慮が必要なお客さまに対しては、特性に応じてきめ細やかな対応に努めます。

取り組み状況 ⑧ 契約継続率

当社は保険の契約をいただいているお客さまに対し、契約時のわかりやすい説明や事故時のサポートなどお客さまに寄り添った対応を心がけています。契約の更新に際しては、一方的なお客さまへのご案内ではなくお客さまとの対話を大事にし、その時々でお客さまに何が必要かを考え最適な商品のご提案に努めています。

このような取組みの結果として、満期を迎えたご契約を当社で継続（更新）いただいた割合は以下のとおりです。

	火災保険	自動車保険
継 続 率	75.4 %	98.1 %

※ 取り扱いの多い損害保険会社3社（三井住友海上・損保ジャパン・東京海上日動）のうち当社で把握可能な数値の合算値を表示しています

※ 2024年1月～2024年12月の集計値を表示しています

取り組み状況 ⑨ 意向把握・確認シートの活用

当社は新規のご契約に際し、お客さまのご意向を適切に把握できるよう、また適切なプロセスで保険募集を行うよう「意向把握・確認シート」を独自に作成し活用しています。

取り組み状況 ⑩ 説明会・相談会の開催 [九電生協組合員向け]

当社は九電生協の総合保障制度に関し、お客さまのライフステージやリスクに合った見直しの機会とすべく、各地で説明会や相談会を開催しています。

休日相談会は、ご家族の方と一緒に対面で相談できる機会となっています。

休日相談後はアンケートを実施し、お客様満足度を確認のうえ、商品内容の検討や業務の改善につなげています。

説明会 参加者数	相談会 参加者数	来店 対応者数	休日相談会		春の相談キャンペーン 参加者数
			参加者数	お客さま満足度	
4,341 名	1,368 名	306 名	469 名	99.5 %	492 名

- 当社は従業員に対しコンプライアンスや保険商品に関する教育研修を定期的に行います。
また、お客さまのために知識を活用し、自身のスキル向上を常に意識できる人材の育成を行います。

取り組み状況 ⑪ 従業員の教育

当社は教育計画に基づき主に以下のような研修を実施し、従業員の教育を行っています。

新入社員・中途社員研修	新入社員や中途社員などが配属する都度、受入研修としてコンプライアンス、保険代理店業務全般についての教育を行いました。〔都度〕
個人情報保護法研修	従業員に対し、個人情報保護法と保険代理店業務における注意点などについて具体例を交えながら独自作成した研修資料にて教育を行いました。〔5～7月〕
保険業法研修	契約手続きをロールプレイング形式で行い、オブザーバーからの指摘事項により募集品質の向上に努めました。また、適正な募集プロセスと各ステップの重要性などについて教育を行いました。〔12～2月〕
支店訪問研修	九州各地にある支店を訪問し、上記の各研修に加えコンプライアンスやシステムなどにおける注意事項伝達や業務運営におけるタイムリーな情報共有を行いました。〔5～6月、11～2月（年2回）〕
各種商品研修	生命保険・損害保険分野の商品改定などに伴い、商品研修を行いました。〔都度〕
安全運転講習	運転の経験が少ない従業員を対象に自動車教習所にて安全運転講習（運転技能、駐車、高速道路）を行いました。〔11月〕

専門資格取得率

資格名	生命保険 専門課程	生命保険 応用過程	損害保険 大学課程
資格取得率	73.3 %	55.0 %	64.2 %

※ 2025年3月時点の実績です

- 当社はコンプライアンス遵守を前提に、課題や問題を自社内で速やかに自浄できる組織及び管理体制の構築・維持に努めます。

取り組み状況 ⑫ 保険代理店業内部監査の実施

当社は全社で行う社内監査に加え、保険部門独自の代理店業内部監査を全箇所（本店各グループ、各支店）にて年1回実施し、健全かつ適切な業務運営の確保を行っています。

取り組み状況 ⑬ コンプライアンス点検の実施

当社はコンプライアンス遵守を目的に、代理店自己点検〔年1回〕、CCS（コンプライアンスチェックシート）〔月1回〕、コンプライアンス項目点検〔年1回〕を行っています。

取り組み状況 ⑭ お客さま対応履歴の記録

お客さまがどのような意向をお持ちであるかを確認し、その理由や背景を含めてお客さま対応履歴として記録しています。記録した内容は上長が確認し、適切な募集を行ったか検証できる体制を構築するとともに、必要に応じて指導を行っています。

取り組み状況 ⑮ 社内規定の見直し

法改正や業務運営の変更をタイムリーに反映すべく、保険代理店業規定を3回（4月、7月、10月）改定し社内に周知しました。また、定期レビューとして毎年10月に保険代理店業規定の全てを検証しています。

取り組み状況 ⑯ 保険募集管理推進会議による態勢（体制）整備状況の確認

保険募集に関する業務の健全かつ適切な運営を確保するため整備した保険募集管理体制について、各種取り組みの推進（検討・決議）や懸案事項の解決・改善を行うため、月1回各責任者による保険募集管理推進会議を実施しています。