

## 取組結果 (KPI)

### 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表など(金融庁の方針に基づく原則1に対応)

当社は、保険グループの経営理念に則り、お客様本位の業務運営を実現するために本方針を定めます。

私たちはお客さまの良き相談相手になるため知識を身に付け、何がお客様の利益になるのかを考えお客様に満足していただけるよう行動します。

持続可能な未来のためにCO2の削減に努めカーボンニュートラル実現を目指します。

具体的な取り組みとして、新規契約・更改契約共にペーパーレス手続き率を70%以上にします。

ペーパーレス手続き率取組結果 (目標70%以上)	2023年度	2024年度
	70.75%	72.75%

### 重要な情報の分かりやすい提供 (金融庁の方針に基づく原則5に対応)

当社はお客様に分かりやすく丁寧に説明するよう努めます。(KPI設定事項)

具体的な取組として、お客様の特性(高齢者、障がい者)による対応や、乗換募集などについてはお客様が理解できるように分かりやすく丁寧な対応や説明に努めます。

専門用語に注意し、保険商品の内容やしきみについて分かりやすくご説明ができるよう対面電子手続き(PC・タブレット等のデジタル端末を用いた手続き)での手続きを推奨します。

また、自動車保険においてはノンフリート保有率95%以上を目指します。

ノンフリート保有率 (目標95%以上)	2023年度	2024年度
	97.9%	96.95%

### 顧客にふさわしいサービスの提供 (金融庁の方針に基づく原則6に対応)

当社業務がお客さまに満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客さまの声の収集を積極的に行います。(KPI設定事項)

アンケート回答数	2023年度	2024年度
	10件	21件

お客様の声受付件数	2023年度	2024年度
	お褒めの言葉	2件
要望・相談・苦情	1件	2件

### 従業員に対する適切な動機付けの仕組みなど (金融庁の方針に基づく原則7に対応)

業務品質の向上とコンプライアンスに向けたガバナンス体制の整備を行い従業員の教育を徹底します。

(KPI設定事項)

具体的な取組として、お客様対応品質の向上およびコンプライアンス意識向上を目的とし、コンプライアンスプログラムを策定し、社内研修を実施します。

個人情報保護遵守に関する研修の実施、およびサイバーセキュリティ教育の実施を年1回以上実施します。

実施内容	実施時期
・使用人要件の徹底	2024.2
・構成員契約規制	2024.3
・保険料の流用・消費の禁止	2024.3
・個人情報漏えいの未然防止	2024.4
・反社会的勢力排除に向けた第一次選択の徹底	2024.4
・員外契約の混入防止	2024.5
・適正な募集プロセス	2024.6
・保険代理店における情報提供義務	2024.6
・告知妨害・不告知教唆の禁止	2024.7
・比較推奨販売の徹底	2024.7
・代理店起因の事故削減に向けて	2024.9
・「お客様の声」の報告/登録の重要性	2024.9
・高齢のお客様に対する募集プロセス	2024.10
・マネーロンダリング等の対策の徹底	2024.10
・代理店におけるサイバーセキュリティ対策と漏えい対策	2024.11
eラーニング 事故対応	2024.9
eラーニング 個人情報保護法遵守に関する講座	2025.1
eラーニング サイバーセキュリティ教育	2025.1
安全運転講習	2025.1・3