

＜表1：金融庁が公表する「顧客本位の業務運営方針に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係

原則	対する方針
原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当社方針に関する取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します
原則2：顧客の最善の利益の追及	<p>当社は、「顧客本位の業務運営に関する原則」主旨を「経営理念」に定め、理念を実現するための人材の育成し、ISO認証取得の取組の中でサービス品質の改善に務め、コンプライアンス体制を強化しながら、お客さまに対し、最適な商品を提供することが、お客さまの最善の利益を追求することだと考えております。</p> <p>方針1：企業理念を実現できる企業文化を醸成します 方針2：企業倫理の強化します 方針3：お客さまの声を大事に、日々の対応や経営の改善に活かします</p>
原則3：利益相反の適切な管理	<p>当社は、利益相反の可能性を、本原則の注の1の「顧客への販売・推奨等の支払いを受ける」ケースと捉え、以下の方針に取組みます</p> <p>方針4：お客さまにわかりやすく説明し、お客さまにとって最適な商品をご提案します。</p>
原則4：手数料等の明確化	<p>当社は、商品内容はもとより、保険の仕組みや周辺知識も含めてご理解をいただいでうえで保険商品をご選択いただくために重要な情報をお提供させていただきます。特定保険契約に関しては、お客さまにご負担いただく諸費用について、保険会社から提供された注意喚起情報等に基づき丁寧にご案内します。</p> <p>方針4：お客さまにわかりやすく説明し、お客さまにとって最適な商品をご提案します。</p>
原則5：重要な情報のわかりやすい提供	<p>当社は、お客さまの目線に立ち、お客さまのご意向を適切に把握したうえで、保険の枠に捉われない最適な解決をご提案します。</p> <p>方針1：企業理念を実現できる企業文化を醸成します 方針4：お客さまにわかりやすく説明し、お客さまにとって最適な商品をご提案します。</p>
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	<p>人材の育成・業務の均質化・「便利」と「快適」の提供など、複合的に実践することで、お客さまの一人、一人にあったサービスの提供に努めてまいります。</p> <p>方針1：企業理念を実現できる企業文化を醸成します 方針4：お客さまにわかりやすく説明し、お客さまにとって最適な商品をご提案します。 方針5：お客さまに対する「便利」と「快適」の提供</p>
原則7：従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	<p>経営理念に基づき、理念の実行者となる人材を育成し、保険のみならず、お客さまの良き相談者として、お客さまとの関係を築きます。</p> <p>方針1：企業理念を実現できる企業文化を醸成します</p>

当社が定めるお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標(KPI)は以下のとおりです。

NO	KPI	対応方針
1	「お客さまの声」の受付件数と業務改善件数	方針3
2	資格取得者人数 トータルプランナー・変額保険販売資格・コンプライアンスオフィサー 健康経営アドバイザー・電話検定など	方針1
3	変額保険・外貨建等投資リスク商品について 新規契約のうち、顧客にの不利益事項について説明のうえ、ご理解をいただいた「最終確認書」の件数(最終確認書件数/新規契約件数)	方針4
4	自動車保険の継続率	方針2・4・5
5	生命保険継続率(25か月目)	方針2・4・5
6	制度商品・ニューリスクのご契約件数	方針4
7	早期更改率・新モデル手続き率	方針4. 5