

当社は経営理念「出会いを大切にします」のもと「地域密着を図りつつ信頼をお届けするため専門性の高い代理店を目指す」と言うビジョンを抱き、お客様本位の業務運営に取り組んで参りました。

今般、一層の取り組み強化を図る為「お客様本位の業務運営方針」を以下の通り策定し公表します。

お客様本位の業務運営方針

	方針	取り組み
1	お客様の最善の利益を追求 (原則 2, 7に対応)	<ul style="list-style-type: none">当社は、お客様一人一人の必要な補償・保障について意向把握を確実にし、社会の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客様のニーズへ柔軟に対応し、商品・サービスのご提案に努めます。お客様の意向に沿った適切な商品の提案・販売を行い、その後もご契約内容を適切に見直し、事故対応のお手伝い等お客様に寄り添った活動を行うよう努めます。
2	重要な情報を分かりやすく説明 (原則 2, 3, 5, 6に対応)	<ul style="list-style-type: none">当社は、お客様の知識・経験・財産の状況・ご加入目的などを総合的に勘案し、商品内容やリスクなどの重要な情報をご理解いただくため、適切かつ分かりやすい説明、きめ細やかな対応を行います。保険商品の提案にあたっては、パンフレットやパソコン画面（保険手続きNavi等）でわかりやすい説明に努めます。
3	お客様に寄り添った事故対応 (原則 2, 6に対応)	<ul style="list-style-type: none">当社は、事故に遭われたすべてのお客様や事故のお相手の方に迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金のお支払いに向けたサポートを行うなど、万が一の災害時においてもお客様に寄り添い、安心をお届けします。
4	お客様の声を運営に活かす取組 (原則 2, 7に対応)	<ul style="list-style-type: none">当社は、「お客様の声」を幅広く受け止め、寄せられた声を真摯に傾聴し、原因を分析し迅速かつ適切に対応することで、お客様の安心と信頼につながる業務運営の強化と業務品質の改善と向上に努めます。
5	方針の浸透に向けた取組 (原則 7に対応)	<ul style="list-style-type: none">当社は、お客様本位の姿勢を浸透させるため、すべての保険募集従事者に対し保険業法や関連法令に加え保険商品の募集に関する知識を身につけるための教育・研修を定期的実施します。損害保険、生命保険資格のみならず様々な資格取得を奨励し、コンサルティング能力、商品知識及び周辺知識の向上を図ります。

*具体的な取組状況を測るものとして指標KPIを設定しております。

尚、お客様本位の業務運営をおこなうに当たり業務運営方針及びKPIの見直しをして参ります。

数値化目標	KPI	2025年度	2024年度結果
最善の利益	7日前証券作成率	90%	94.1%
情報提供	システム計上割合	90%	99.3%
事故対応	デジタル経路事故連絡割合	80%	—
お客様の声	チャットルーム数	150件	52件
各種研修	毎月研修	100%	100%

2025年4月1日

株式会社 チームワン