

## 2025 年度「お客さま本位の業務運営方針」に対する取り組み実績のご報告

「お客さま本位の業務運営方針」に基づき下記事項について報告します。

### ① お客さまの声

方針 2「お客さまのニーズに合った商品の提供」を目指し、下記のとおりお客さまよりご意見を頂戴しております。

年	2025 年
お客さまの声受付件数	60 件
（お褒めの言葉）	（37 件）
（留意すべきご意見）	（21 件）
（ご不満等）	（2 件）

### ② お客さまから頂いた主な「お客様の声」

方針 4「お客様の声に真摯に耳を傾け改善に活かす」ことを目指しております。

お客様の声（お褒めの言葉、ご不満等）	弊社内共有事項等
お客様より払込票が見当たらないため再発行してほしいとの依頼を受け、迅速に確認し再発行したところお客様より感謝された。	迅速丁寧な対応を心がけること
お客様よりスマートフォンの QR コード手続きがうまくいかないとお困りの電話を受けた。一つ一つ丁寧に説明し手続きを完了させ感謝の言葉を頂いた。	お客様の困りごとに対しては丁寧にわかりやすく説明を行うこと
保険料増加要因を細かくまとめ、資料を提示しながらお客様に説明を行った。わかりやすいとお褒めの言葉を頂いた	お客様の理解度に合わせて説明をおこなうこと
郵送物の発送時にお客様のお名前の漢字 1 字を誤って印刷し、お客様よりご指摘を受けた。	お客様書類発送時は契約者名、住所、送付物すべてダブルチェックを徹底すること
お客様に保険の継続についてご了解を頂き更新手続きを行ったが、後日配偶者様よりご連絡を頂き、内容変更のご依頼を頂いた。配偶者様同席の上、保険内容の説明を行い内容の変更を行った。	契約者様以外が保険の管理をしている場合もあるため、念頭に置き対応すること
お客様に対し保険の継続について説明を行いご了解頂いた。後日保険料の振込がなかったため確認をしたところ、保険内容の説明に納得していないため保険料を払えない旨のご回答を頂いた。再度詳細を説明し、納得の上ご了解を頂いた。	記録に残るようにご案内し、こまめに連絡の上意思疎通を図ること
保険ご加入のご連絡を頂き、意向を確認の上、当初ご希望の商品よりお勧めの商品を提案したところ、保険料が安価となり感謝の言葉を頂いた。	申込依頼があってもお客様の意向を確認したうえで最適な保険を提案すること
自動車保険の被保険者追加のご連絡を受け、迅速に対応したところお褒めの言葉を頂いた。	迅速丁寧な対応を心がけること

### ③ 教育・研修

方針2「お客さまのニーズに合った商品の提供」及び方針5「お客さま本位の業務運営の実践」を実現するため下記のとおり研修を受講し、技術の向上と募集人意識の向上を目指しております。

保険グループ募集人全員受講

商品研修等研修種類	2025年実施回数
商品研修・品質向上研修	6回
サイバー・情報セキュリティ研修	4回
事故対応力向上研修	5回
コンプライアンス研修等種類	2025年実施回数
月次定例コンプライアンス研修	18回
コンプライアンス研修	11回

その他募集人各自受講研修 79回受講