

お客さま本位の業務運営に関する具体的な取り組み

株式会社 愛媛パートナーエージェント

【取組①】

本方針およびお客さま本位の業務運営の定着状況の評価するための指標（KPI）を策定し、本方針のもと業務運営を行うとともに、取組状況を定期的に確認・公表します。また、本指標、社会情勢や環境変化等を踏まえ、年1回、経営会議において見直しの機会を設けます。

【取組②】

「お客さまの声」を収集し、本方針に対する取組が、お客さまにどのように評価され、いかにお客さまサービスの向上に繋がっているかを確認するとともに、「お客さまの声」をもとに更なるお客さまサービスの向上を図っていきます。

【取組③】

お客さまへの商品提案や情報提供にあたり、適正な募集プロセス（意向把握、比較説明推奨販売、重要事項説明）を確保し、お客さまの利益を不当に害することのないよう努めていきます。また、保険会社からの代理店手数料に捉われることなく、お客さまを最優先に考えた販売に努めていきます。

【取組④】

本方針に則った保険募集を行うため、各種研修の実施、各種資格の取得推進により従業員を教育・育成していきます。

<金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」との関係>

| 金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」 | 当社「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」 | 具体的な取組 |
|----------------------------|-------------------------|--------|
| 原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 | 方針1 | 取組① |
| 原則2：顧客の最善の利益の追求 | 方針2 | 取組②③ |
| 原則3：利益相反の適切な管理 | 方針3 | 取組③④ |
| 原則5：重要な情報の分かりやすい提供 | 方針4 | 取組③④ |
| 原則6：顧客にふさわしいサービスの提供 | 方針5 | 取組③④ |
| 原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等 | 方針6 | 取組④ |

※原則4、原則5（注2）（注4）および原則6（注1～4）は、当社の保険販売形態上、または、投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。

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。

| | KPI | 方針 |
|---|------------------------------------|-------------|
| 1 | 本方針の見直し機会（年1回） | 方針1 |
| 2 | <生保> 意向把握シート全件モニタリング | 方針2・3・4・5 |
| 3 | <生保> 継続率（13か月） | 方針6 |
| 4 | <損保> 自動車保険継続率 | 方針6 |
| 5 | <損保> 自動車保険早期更改率 | 方針6 |
| 6 | お客さまの最善の利益の追求 研修実施・お客さまの声を業務に反映 | 方針2・3・4・5・6 |

<用語の説明>

| | |
|-----|--|
| KPI | キー・パフォーマンス・インディケータの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。 |
|-----|--|