

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

株式会社愛媛パートナーエージェント（以下、「当社」といいます）は、経営理念「お客さまの安心や更なる発展のために、保険業務（損保、生保部門）および不動産事業等を通じてお客さまの視点から付加価値の高い最善の提案を行う」のもと、お客さま本位の業務運営を徹底するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を以下のとおり定めます。

方針1. お客さま本位の業務運営に関する取組方針の策定と定期的な見直し

当社は、本方針のもと、全役職員がお客さま本位に徹した商品提案・提供に取り組み、業務運営の状況や環境変化に応じ取組方針を定期的に見直し、業務品質の改善・向上につなげます。

方針2. お客さまの最善の利益の追求

当社は、地域のお客さまの最善の利益の実現に向け、お客さま本位の良質なサービスを提供いたします。

方針3. お客さまの利益を損ねるような利益相反の排除

当社は、お客さまへの保険商品の提案にあたり、ご意向の把握、比較説明・推奨販売、重要事項説明等を適切に行い、お客さまの利益が不当に害されることがないように、適切に管理・検証する募集体制構築に努めます。

方針4. お客さまに対するわかりやすい情報提供

当社は、保険商品の提案・販売等を行うにあたり、お客さまが選択する上で重要な情報について、十分ご理解いただけるよう、知識の習得・研鑽に励むとともにわかりやすく丁寧にご説明します。

方針5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの知識・経験・意向等を総合的に勘案し、お役に立つ情報やリスク等に係る重要情報を適時に、分かりやすく提供をいたします。

方針6. お客さまのニーズに適切に対応できる人材の育成

当社は、全役職員に「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を徹底できるように社内教育・研修を継続的に実施し人材育成を徹底する企業文化の定着を目指します。

<主な取組>

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を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、取組状況を定期的を確認・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・25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。
-----	--

