

「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況について

群馬振興（以下、「当社」といいます）は、以下5項目にわたる企業理念に基づき、「勧誘方針」、「プライバシーポリシー」等を遵守するとともに、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、公表しております。

本方針の取組状況を確認するために定めました指標につきまして、以下の通り公表します。

<企業理念>

- ① 保険のエキスパートとして、お客さまに「安心」と「信頼」をお届けします。
- ② お客さまの身近なパートナーとして、お客さまの声や期待に耳を傾け、価値ある提供や丁寧な説明を実践します。
- ③ 高い倫理観を持ち、誠実、公正、適切に業務を遂行します。
- ④ 保険の代理店業務を通して、地域社会の発展に貢献します。
- ⑤ 一人ひとりが生き生きとした働きがいのある組織を創ります。

<お客さま本位の業務運営方針>

1. お客さまの最善の利益の追求

（1）お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供することが、お客さまの最善の利益に繋がるものと考え、お客さまとの対話を通じて、お客さまの抱えるリスクやご意向、ニーズなどを的確に把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。

（2）募集記録等のモニタリングを定期的実施することにより、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に管理します。

【指標】 お客さまアンケート（契約手続き満足度）

お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供した結果が、お客さまの最善の利益、さらにはお客さまの満足度につながると考え、保険会社が実施している「お客さまアンケート」の「契約手続き満足度」の評価結果を指標としております。

◆2023年度：77.3%（大変満足・満足）※最も取引契約数が多くアンケート回答件数も多い東海上日動社の「お客さまアンケート」の集計結果を使用しております。

2. 分かりやすい情報の提供と理解度に応じた丁寧な説明

(1) 取り扱う商品・サービスについて、お客さまに分かりやすくご説明します。また、お客さまが保険のお申込みを行うにあたり、必要な情報を十分にご提供します。お客さまにとって不利益となる事項等の特に重要な情報については、より丁寧にご説明します。

(2) ご高齢のお客さまや障害のあるお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまについては、商品・サービスの説明に誤解が生じないよう、お客さまに応じて分かりやすく丁寧にご説明します。

【指標】各種研修実施回数

お客さまに分かりやすいご説明、ご提案を行うとともに、コンプライアンスを遵守した業務の遂行を徹底するため、「商品研修」「ロープレ研修」「コンプライアンス研修」を実施し、実施回数を指標としております。

◆2023年度

- ・商品研修実施回数：50回
- ・ロープレ研修実施回数：2回
- ・コンプライアンス研修実施回数：16回

3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

(1) お客さまの年齢、家族構成、資産状況、知識及び取引目的等のご意向をきちんと把握するとともに、そのご意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。

(2) 保険商品販売後のお客さまに対しても、ご意向と実情に応じた新商品・新特約のご案内を適切に行うとともに、保障内容の見直し等のお客さまにとって価値のあるご提案を適切に行うことで、お客さまの安心と信頼が得られるよう努めます。

【指標1】早期更新

お客さまのご意向に沿った最適な商品・サービスの提供のために、満期を迎えるお客さまに対する早期のご案内を実施すべく「早期更新」を指標としております。

◆2023年度：32.0日（目標：満期30日前更新）

【指標2】更改率（火災・自動車・新種）

保険商品販売後も、保障内容の見直し等のお客さまにとって価値のあるご提案を適切に行うことで、契約の満期を迎えられたお客さまが引き続き当社をご選択いただいた件数の割合（更改率）を指標としております。

◆2023年度：92.8%

4. お客様の意向・ニーズに対応できる人財の育成

勉強会や研修、各種専門資格の取得等を通じて、人財の育成に努め、保険のエキスパートとして専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

【指標1】各種研修実施回数

「2. 分かりやすい情報の提供と理解度に応じた丁寧な説明」をご参照ください。

【指標2】資格取得者数

保険のエキスパートとして専門知識やスキルの向上を目的として、「損害保険大学課程取得者数」「生命保険専門課程取得者数」を指標としております。

◆2023年度 ※全従業員数：62名（除く出向・派遣）

・損害保険大学課程取得者数：30名 ・生命保険専門課程取得者数：51名

5. お客様本位の業務運営態勢の整備

ご要望や苦情等お客様の声の収集と分析を的確に行い、情報を一元管理し適切な対策を講じることにより、当社の業務品質の向上に努めるとともに、お客様本位の業務運営態勢の整備に努めます。

【指標】「お客様の声」受付件数

ご要望、苦情・ご不満等お客様の声を通じ、当社の業務品質を高め、お客様本位の業務運営態勢の整備を行うために、「お客様の声」の受付件数を指標としております。

◆2023年度：12件（苦情6件）