

FD 宣言

『お客様本位の業務運営方針』

2023

株式会社 村上保険サービス

「お客様にとって最善の利益となるサービス」宣言について

弊社では、「より地域に密着し、よりお客様の視点に立ったサービス」を常に考え、徹底したお客様満足を実現していくために以下の「経営理念」を定めております。

【経営理念】

お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点に置き

最高品質のサービスを常に提供し

未永くお客様をお守りすることを誓います

この度、さらなる「お客様本位の取り組み」を強化する観点から「お客様本位の業務運営」を次の通り制定いたしました。この方針は月 1 回の PDCA サイクルによる改善をふまえて、適宜見直しを行い公表します。また、緊急性のある課題は即時改善を行って参ります。

目次

①お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	4
②お客様への最善の利益追求	5
③利益相反の適切な管理	6
④重要な情報の分かりやすい提供	7
⑤お客様にふさわしいサービスの提供	8
⑥従業員等に対する適切な動機付けの枠組み	9

【ご参考】

KPI（重要業績評価指標）	10
---------------------	----

① お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

お客様の未来を脅かすリスクをお客様と共に確認し、必要な備えと最善のご提案を行って参ります。

また、私達は最高品質のサービスで、安心と安全を提供し、最適なお納得のいただける保険商品を提案し、お客様からご満足のお声をいただけるよう全従業員が一丸となって品質向上に努めます。

具体的には以下の取り組みを進めます。

- 超保険、超 AI プランニングのご提案
- コンセプトガイド、ご加入一覧を用いたご案内
- 4 週間前更新を基本ルールとした早期更新
- お客様とのデジタル接点の強化（メールアドレスや SNS など）
- 対応履歴の記録・保存
- 特定保険契約の正確なご案内

②お客様への最善の利益追求

私たちは、お客様に寄り添い、お客様にとって真に必要なか必要でないかを判断基準として業務を行います。

- 1) 必要な情報をきちんとお客様に提供できるよう、弊社にて定める「お客様にお伝えする10のこと」を活用し、お客様に対して、最善の提案を行います。
- 2) 短期の成績向上や特定の保険商品の販売推進を目的とせず、公正な立場からお客様本位でアドバイスを行います。

～ お客様にお伝えする10のこと ～

1	 私たちはこんな会社です！ 会社案内	6	 事故の際に役立ちます レンタカー特約&ロードサービス
2	 年に一度は確認を！ あなたのご加入一覧表	7	 いつでもどこでもあなたをサポート マイページ登録
3	 南海トラフ地震に備えて 地震保険のご案内	8	 未来への自分に向けて 資産形成のススメ
4	 記憶より記録に残しましょう ドライブレコーダー	9	 デジタルをフル活用 AIプランニング
5	 入って良かった！ 車両保険	10	 お困りの方いませんか？ ぜひご紹介ください！

③利益相反の適切な管理

私たちは、お客様に満足していただけるように「お客様との利益相反の排除」に努めます。

- 1) お客様にとって最適なお提案ができているか、ご提案内容を複数の社員でチェックします。
- 2) 当社は、保険会社の特定の保険商品に対する販売キャンペーンや、代理店手数料が高い商品、販売インセンティブ等に左右されるような販売・推奨行為は行わず、お客様のご意向に則した商品・サービスを提供します。

④重要な情報の分かりやすい提供

当社は、ファイナンシャルプランニングやリスクマネジメントを駆使し、ご提案前に複数の社員で提案内容を打ち合わせの上、お客様おひとりおひとりが必要とされる情報について、適切にお伝えいたします。そして、月次のミーティングにてご提案内容につき振り返りを行います。

また、従業員の知識やコミュニケーションスキルの向上を目的に社内勉強会・朝礼を実施いたします。

⑤お客様にふさわしいサービスの提供

弊社は、お客様を取り巻くリスクにお客様ご自身に向き合って頂く機会を作り、そのリスクからお客様の未来を守るための最善の対策を共に考えてまいります。その上でお客様の資産状況・経験・知識・希望を考慮した上で、お客様のライフプラン・目標資産額・安全資産と投資性資産との適切な割合を検討し保険商品を販売いたします。

万が一の事故やケガ、病気などの場合、しっかりと寄り添いながら相談に乗り解決までの支援を徹底いたします。

なお、70 歳以上のお客様にはご高齢者対応ルールに基づき親切な対応をいたします。また、障害をお持ちのお客様にはより留意して対応いたします。

⑥従業員等に対する適切な動機付けの枠組み

「最高品質のサービスを常に提供する業務運営」をモットーに従業員が一丸となって上記5つの原則に沿って取り組むよう支援をいたします。

また、お客様に適切なアドバイスが出来るよう、FP、損害保険プランナー等の資格の取得や周辺知識の習得、お客様情報の整理に努めます。

【ご参考】KPI（重要業績評価指標）

関連する項目	KPI	2019	2020	2021	2022	2023
■ 4週間前更新を基本ルールとした早期更新	1)4週間前更新率		93.8	92.0	92.4	
■お客様とのデジタル接点の強化（メールアドレスやSNSなど）	2)モバイル・マイペ導入	マイペ 4.2	マイペ 29.2	23.1	33.5	
		21.8	17.5			
■ 4週間前更新を基本ルールとした早期更新 ■ コンセプトガイド、ご加入一覧を用いたご案内	3)DAP付帯率	16.9	12.0	12.9	12.9	
■ 4週間前更新を基本ルールとした早期更新 ■ お客様とのデジタル接点の強化（メールアドレスやSNSなど）	4)面談時らくらく実施率	71.5	77.7	81.3	83.3	
■ 4週間前更新を基本ルールとした早期更新 ■ コンセプトガイド、ご加入一覧を用いたご案内	5)車両保険付帯率	64.5	61.7	62.2	62.9	
■ 超保険、超 AI プランニングのご提案	6)3 種目以上契約もしくはまとめて割引適用	51.4	50.3	52.4	58.1	
■ 超保険、超 AI プランニングのご提案	7)超保険比率	73.0	76.4	76.8	78.0	
■ 超保険、超 AI プランニングのご提案	8)生損保併売率		55.7	57.4	58.5	

関連する項目	KPI	2019	2020	2021	2022	2023	
■超保険、超 AI プラ ンニングのご提案	9)超保険対旧西条市世 帯率	7.9	8.3	8.4	8.7		
■ 4 週間前更新を基 本ルールとした早期 更新	10)面談率	79.3	76.3	78.3	78.3		
■ 4 週間前更新を基 本ルールとした早期 更新 ■ 特定保険契約の正 確なご案内	11)「お客様の声」受付 件数目標半期 10 件				年間 45 件		
					ご不満 2 件		
■ 特定保険契約の正 確なご案内	12) 生命 保 険 継 続 率	13 ヶ月目 継続率		97.5	99.1	96.2	
		98%					
		25 ヶ月目 継続率	ANP	91.8	97.3	96.5	
		95%	件数	97.3	97.2	96.7	
		37 ヶ月目 継続率	ANP	87.1	84.2	76.0	
		90%	件数	91.1	89.8	87.3	
■ 4 週間前更新を基 本ルールとした早期 更新 ■ コンセプトガイド、ご 加入一覧を用いた ご案内	13)自動車保険更改率		96.8	96.5	97.0		
■ 4 週間前更新を基 本ルールとした早期 更新 ■ コンセプトガイド、ご 加入一覧を用いた ご案内	14)地震保険付帯率		84.0	84.1	85.0		