

4. お客さま本位の業務運営方針

株式会社IGKほけんは「お客さま基軸」「安心・安全・安堵」「地域社会貢献」という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客さま本位の業務運営方針」を策定しております。全役職員一丸となり取り組んでまいります。

方針		KPI
1	<p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求</p> <p>当社は、お客さまの「安心・安全」な情報をいち早くお届けするため、生活環境変化や不明点等を確認し適切なプランのご提案を行います。</p> <p>〈取組み〉</p> <p>① お客さまの「安心・安全」な情報いち早く届けるために、2ヶ月前のご案内とお客さま意向確認の実施を行います。</p> <p>② お客さまに保険始期までに保険証券をお届けするため、毎週満期管理を行います。</p> <p>③ 更新手続き時にお客さまアンケートの回答をご依頼します。お客さまの携帯電話にSMSでアンケートのお願いが届くことを、面談時には専用チラシを活用し丁寧に説明し、お客さまの声を多く集めるためにアンケート回答率アップに努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回答件数 ・始期7日前保険証券作成率 95%
2	<p>【原則3】利益相反の適切な管理</p> <p>当社は、お客さまの利益を最優先します。そのために販売方針やコンプライアンス遵守を徹底し自己研鑽に努めます。</p> <p>〈取組み〉</p> <p>① 取り扱う保険会社の商品の中で、類似する商品がある場合は、お客さまからしっかり聞き取りを行った上で販売方針に準じて提案いたします。また、新商品の追加で販売方針変更が必要な場合は適切に変更を行い、ホームページに公表します。</p> <p>② 更改時や解約新契時の不利益となる力所は明確に説明できるよう教育研修を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・販売方針の公表 ・コンプライアンス研修 全員受講100% 年 /12回 ・商品研修実施 新商品・改定時 年 /6回

方針		KPI
3	<p>【原則4】手数料の明確化</p> <p>当社は、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の詳細を、どのような対価に関するものかを含め情報提供を行います。、</p> <p>〈取組み〉</p> <p>① 一時払い生命保険商品等で当社の販売手数料等、お客さまにご負担いただく費用が設定されている場合、丁寧に説明しご理解いただくようになります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリング調査 ・対応履歴記載
4	<p>【原則5】重要な情報の解りやすい提供</p> <p>当社は、すべてのお客さまに対し、傾聴から入りご要望に応じた商品のでもリスク・リターンのみならず、おすすめする理由についても適に情報提供を行います。</p> <p>〈取組み〉</p> <p>① お客さまとの手続きは面談対面ナビを基本とし、新モデル手続き(タブレット・ペーパレス)を行います。</p> <p>② お客さま対応が担当者のみが知るのではなく、社員全員が把握し代行対応できるように、お客さま対応履歴を詳細に記録を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生保FP3級資格 4名取得 ・研修計画の実施率 100% ・受講率 100% ・対応履歴入力 100% ・入力項目の見直し

方針			KPI
5	<p>【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供</p> <p>当社は「安心・安全・安堵」の経営理念にあるように、もしもの時にいち早く安堵を届けられるよう品質の高いサービスを提供します。</p> <p>〈取組み〉</p> <p>① 昨今の自然・広域災害時や交通事故対応時に迅速に対応できるように携帯SNSを使った連絡網を構築します。</p> <p>② 事故時は現場駆け付けを基本とします。事故時の迅速な対応・適切なアドバイスができるよう教育研修を行います。</p> <p>③ 保険会社・弁護士・自動車販売修理・工務店等各種専門家との連携を強化することで保険以外の情報サービスを提供します。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・モバソン活用開設300 ・事故対応窓口割合95%
6	<p>【原則7】従業員に対する適切な動機付けの枠組み等</p> <p>当社は「お客さま基軸」「利益」を第一とした活動ができるように資格取得支援・教育研修の充実を図ります。</p> <p>〈取組み〉</p> <p>① お客さまの様々な課題にお応えするため、保険以外の周辺知識も身につけるため研修を適宜行います。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・教育研修開催 ・研修理解度確認

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとしてKPIを設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でご報告いたします。また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。

尚、「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、パッケージ商品・サービスなどを対象とした注(原則5注2、原則6注2・注3)については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

KPI(評価項目)	(単位)	2024 年度実績	2025 年度目標
アンケート回答件数	%	4.5	10
全体会議:実施率・受講率	%	100	100
満期日7日前証券作成率	%		95
対応履歴 社内チェック	回		年12回以上
コンプライアンス研修	回	年12回	年12回以上

KPI(評価項目)	単位	2024 年度実績	2025 年度目標
損保トータルプランナー資格取得者	名	3名	3名
生保FP3級資格取得者数	名	0名	4名