

【お客さま本位の業務運営に関する方針】

当社は、「人が資産の会社、一人ひとりが主役」という経営理念を掲げ、IHIグループのシェアドサービス会社として多様なサービス事業を幅広く展開しています。

IHIグループ各社様に対して高品質なサービスを提供し、IHIグループのリスクコンサルティングを担う保険代理店として、お客さまが満足される最高レベルかつプロフェッショナルなサービスを提供してまいります。

また、保険募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備等について社内規則を定め、これら社内規則の遵守および社員の育成・資質の向上を図るため、教育、管理、指導を行うとともに、自己点検・監査等を通じて業務実態等を把握し、不適切と認められる場合には改善を図るための体制を構築します。

当社は、上記に基づき、お客さまに安心・安全を提供し、お客さまの期待に応えるために、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を定め、公表し、実践いたします。

1. お客さまにとって最善となる利益の追及（原則：2）

当社は、高い専門性と経験を基に、お客さまのニーズをさまざまな視点から多角的に捉え、お客さまにとって最善の利益を図るためにふさわしいと考える保険商品・質の高いサービスの提供をしてまいります。

具体的な取組み

- ①「お見積りに関するアンケート（損保自・火意向把握）」「意向把握（生保版）」により、お客さまのご意向を的確に把握し、ご意向に沿った保険商品・サービスの提供を行います。
- ②「お客さまの声」により、お客さまのご意見やご要望、ご不満等に真摯に耳を傾け、原因分析・改善策検討・再発防止に取組み、業務品質の向上を図ります。

<KPI 項目>

- ・保険会社のお客さまアンケートによる「満足度指数」
目標満足度指数：平均評価8点（10点中）
- ・「お客さまの声」の収集目標件数：30件／月（年間360件）

2. 利益相反の適切な管理（原則：3）

当社は、保険商品のご提案，ご契約手続きによって，お客さまの利益を不当に害さないように，法令等および社会規範等を遵守し，適切な取引管理を実行してまいります。

具体的な取組み

- ①お客さまに提供する保険商品・サービスは，特定の保険会社に偏ることなく，お客さまのご意向に対応した保険商品・サービスの提案を行います。
- ②お客さまのご意向に反するような保険商品・サービスを提案していないか，「お見積もりに関するアンケート」「意向確認書」で確認します。

<KPI 項目>

- ・「お見積もりに関するアンケート（損保自・火意向把握）」：全件回収
- ・「意向把握（生保版）」：全件回収

3. 手数料等の明確化（原則：4）

お客さまが負担する手数料等につき、分かりやすく適切な説明に努めます。

具体的な取組み

外貨建保険・変額保険などの保険商品を取扱う場合には、保険会社が作成する資料に基づき、手数料その他の費用の詳細をお客さまにご理解いただけるよう情報提供に努めます。

4. お客さまへの重要な情報のわかりやすい提供，お客さまに最適なサービスの提供（原則：5，6）

当社は，お客さまへご提案する保険商品およびサービスにおける保険料等について，お客さまの状況（知識，経験等），保険の加入目的を総合的に勘案し，最適な商品・サービスを選択いただけるよう，重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明してまいります。

その上でお客さまにふさわしい保険商品・サービスを提供してまいります。また，高レベルな業務品質を維持し，お客さまの満足度向上に努めます。

具体的な取組み

- ①当社は複数の保険会社の保険商品を取扱う乗合代理店であり，保険会社・商品の推奨については，「保険商品の推奨販売方針」を使用し，推奨保険会社の推奨理由等の説明を行います。
- ②お客さまに保険商品・サービスの内容をご理解いただくために，保険募集の際は重要事項説明書やパンフレット等を使用し，商品内容やリスク内容等の重要な情報について

分かりやすく丁寧な説明を行います。

- ③ご高齢者や特に配慮が必要なお客さまについては、募集ルールを徹底のうえ、誤解が生じることがないようにお客さまの特性に応じた対応を行います。
- ④事故発生後は、お客さまの立場で親身になったご相談・アドバイス等、きめ細かいサービスでお客さまをサポートします。
- ⑤定期的に保険商品・周辺知識に関する研修を実施し、商品・サービスの特性、重要な情報に関する知識・理解を深め、募集品質の向上に努めます。
- ⑥募集ルールの遂行、個人情報の管理など、保険業法に則った対応がなされているかコンプライアンスチェックシートを活用して確認します。不備がある場合には改善案を作成し、常に業務品質の向上を図ります。

<KPI 項目>

- ・自主点検（コンプライアンスチェックシート）の実施回数（毎月実施，年間 12 回）

5. 従業員への適切な動機付けと教育（原則：7）

当社は、お客さまのニーズや利益に適う営業活動を行うために、全募集人に対して教育プログラムを策定・実施して人材育成に努めてまいります。

具体的な取組み

全募集人のお客さま対応品質の向上を目的として、保険商品・サービスに関する社員教育を実施し人材育成に努めます。

<KPI 項目>

- ・商品研修実施回数 20 回/年間 （2023 年実績 21 回）
- ・社内教育（グループ単位での営業推進/情報共有会議）実施回数 28 回
（個人，管理は毎月，法人は四半期で設定）

制定日 2025 年 3 月 1 日