

【お客さま本位の業務運営に関する方針】

当社は、「優れた技術とサービスを通じて社会に貢献する」という経営方針を掲げ、IHIグループの「リスクマネジメントにおける事業戦略パートナー」としての役割を果たすべく保険事業を展開しています。

法人のお客さまには、企業活動のなかでのリスクを分析して、リスクコンサルティングサービスをご提供し、個人のお客さまには、保険コンサルティングを通じて、ライフスタイルに合わせた保険商品をご提案いたします。

当社はお客さまにより良い保険サービスを提供するため、本方針を定めます。

また、お客さま本位の業務運営態勢を強化するとともに、保険サービスの向上に取組み、定期的に見直し、公表いたします。

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立(原則 2・7)

当社は、高い専門性と経験をもとに、お客さまのニーズをさまざまな視点から多角的に捉え、お客さまの最善の利益が図れるよう、最適な保険商品・質の高いサービスを提供してまいります。

具体的な取組み

- ① IHI グループの一員として、お客さまの最善の利益の追求を企業文化として定着させ、「お客さま本位」を意識したサービスにつながるよう人材育成に努めてまいります。
- ② 本方針に基づく取組状況は年一回情報を集約し実効性を確認するとともに、必要に応じて見直し・公表を行ってまいります。

2. お客さまのご意向に沿った保険商品の提案と適切な募集プロセスの実践(原則2・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説明してまいります。

また、法人分野においてはお客さまから望まれる商品を提供するため、保険会社と積極的にコミュニケーションを図り、保険商品の開発や選定を行うことでお客さまの満足度向上に努めます。

具体的な取組み

- ① お客さまへの保険商品のご案内に際し、複数の保険商品の販売・推奨を行う場合には、「保険商品の推奨販売方針」に則り、適切に保険募集を行います。
- ② 各種ツールを用いて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。
- ③ 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。
- ④ ご高齢のお客さまや特に配慮が必要なお客さまについては、誤解が生じることがないように分かりやす

い言葉で丁寧なご案内、複数回の募集機会を設けるなどお客さまの特性に応じたきめ細やかな対応を行います。

- ⑤ 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。

3. お客さまが必要とするサービス・情報のご提供 と お客さまへのアフターフォロー（原則2・6）

当社は、お客さまから収集した「お客さまの声」や契約時のご要望を参考にして、それぞれのお客さまが必要とするお客さまのご意向に沿ったサービスを提供します。

情報提供にあたっては、デジタル技術を積極的に活用しお客さまの利便性を考慮した、よりわかりやすい提供に努めます。

具体的な取組み

- ① 事故の連絡を受けた場合は、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。
- ② 個人のお客さまにはご自身の加入状況、補償内容の情報提供や保険相談の窓口としてサービスを提供します。法人のお客さまに対しては、「安全運転講習会」などの実施を通じて、従業員の安全運転意識を高める取組みを行い、防災やリスク軽減に貢献してまいります。

4. お客さまの声を業務運営に活かす取組み（原則2・6）

当社はお客さまから寄せられたすべての「お客さまの声」に対して、迅速・適切・真摯な対応を行うとともに「お客さまの声」を積極的に収集し、業務運営・品質改善・お客さま満足度の向上に活かしてまいります。

具体的な取組み

- ① お客さま対応のなかでいただいた、苦情・相談・要望・感謝の「お客さまの声」は社内のデータベースに登録するとともに、毎月全体会議で共有協議し、募集品質の改善に努めます。
- ② お客さまアンケートによる、お客さまの満足度を把握し、より高い満足度向上に努めます。
- ③ お客さまからのご意見・ご要望については社内だけでなく保険会社とも情報を共有し、保険商品やサービスの改善につながるように努めます。

5. 業務品質の向上・改善に向けた管理体制（原則2・3）

お客さまへの保険募集プロセスが適正に実施できているか、お客さまの声を経営に活かす取組みが適正に行われているかなど、当社の保険募集業務品質の向上・改善に取り組めます。

具体的な取組み

- ① 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各募集人が自己点検チェックリストを用いて年に複数回自主点検を実施します。点検の結果は各営業拠点の責任者が内容を確認し、必要に応じて改善に向けた指導を行います。
- ② 募集プロセスの状況について、半期に一度モニタリングを行います。モニタリングで発見された課題は

必要に応じて改善に向けた取組みを行います。

- ③ 利益相反のおそれのある事業については 年一回洗い出しを行い、適切に管理します。
- ④ 各事業所に 4 年に一度、本社管理 G 内部監査チームによる、保険募集プロセス、情報セキュリティ管理、個人情報管理等に関する内部監査を行います。内部監査で発見された課題や問題点については改善策を検討、実施、検証のプロセスを行うことで健全かつ適切な保険募集運営を行うよう努めます。

6. 従業員への適切な動機付けと教育（原則 7）

当社は、全募集人が常にお客さまの最善の利益を意識して行動し、適切な業務運営が実践できるよう、社内教育・研修の充実を図るとともに、各種資格取得奨励制度による本人の主体的なキャリア開発の実現と意欲あふれるチャレンジを引き出せるよう人材育成に努めてまいります。

具体的な取組み

- ① 保険代理店業務のコンプライアンスおよびお客さま対応品質の向上を目的としてコンプライアンスチェックミーティングを毎月行います。
- ② 多様な人材が働きやすい職場環境を、柔軟な勤務体系の導入やコミュニケーションの活性化、ハラスメント防止の徹底などを通じて構築し、業績評価と行動評価の運用により募集人が主体的なキャリア開発ができるよう定期的な面談を実施し、必要に応じて制度の見直しを行ってまいります。
- ③ 社内トレーニー制度を活用して、他営業拠点での取組みの共有や経験を主体的に自職場で活かせる取組みを行います。

7. お客さま本位の業務運営に関する方針にかかる取組状況（KPI）

当社は上記「お客さま本位の業務運営に関する方針」の取組状況を客観的に評価できるよう KPI（成果指標）を設定しております。（別紙のとおり）

※KPI（成果指標）については年一回進捗状況を確認いたします。

また本方針に則り、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを行ってまいります。

制定日 2025 年 3 月 1 日

改定日 2026 年 4 月 1 日

株式会社 IHI ビジネスサポート
保険事業部

「お客さま本位の業務運営に関する方針」にかかる取組状況 (KPI)

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立にかかる取組状況 (原則 2・7)

経営方針関連研修の実施 年1回(4月)

態勢整備の改善活動

自己点検 年1回以上実施

コンプライアンスチェックシートによるグループミーティング 月1回各グループで実施

2. お客さまのご意向に沿った保険商品の提案と適切な募集プロセスの実践 (原則2・5・6)

内部監査チームによる監査(出先事業所も含む) 4年間で全事業所実施

募集プロセスの記録状況の確認 推奨販売モニタリング調査 年2回(3月・9月)

3. お客さまが必要とするサービス・情報のご提供 と お客さまへのアフターフォロー (原則2・6)

事故防止活動状況 安全運転講習会開催

長期契約者向け年1回情報提供活動

4. お客さまの声を業務運営に活かす取組み (原則2・6)

お客さま満足度(三井住友海上社の契約時アンケート) 評価 10・9 割合 50%以上

お客さまの声 登録数 月 30 件以上

お客さまの声 PDCA ミーティング開催 月1回

苦情共有ミーティング 年2回以上実施

5. 業務品質の向上・改善に向けた管理体制 (原則2・3)

更新契約の早期案内率 4週間前 80%以上

業務標準化の取組(商品研修実施回数 マニュアル・トークスクリプト作成件数など)

内部監査チームによる監査(出先事業所も含む) 4年間で全事業所実施

6. 従業員への適切な動機付けと教育 (原則 7)

各種資格の取得・保有者数の増大 AFP 資格保持者 10 名以上

トータルプランナー資格保持者 5名以上

当社主催研修の実施回数 年間 12 回以上

保険会社主催の研修 年間 24回以上

トレーニー制度による情報交換および経験交流実施

制定日 2025年3月1日

改定日 2026年4月1日

株式会社 IHI ビジネスサポート

保険事業部