

【2024年度】

# お客さま本位の業務運営方針



# 株式会社アキタ保険 お客様本位の業務運営方針

## 1. お客様本位の業務運営方針

お客様に対して、「親切、迅速、誠実、公平」を基本に真摯な姿勢で応対し、よりよいコミュニケーションを確立します。「お客様の声」の情報共有を図り、保険募集、保険金請求、付帯サービスの改善に反映させることにより、お客様の満足と信頼を得られるように努めます。当社の実状に応じて毎年見直しを行います。

- ①私たちは、お客様に保険商品、保険募集、保険金請求、付帯サービスに関する正しい情報をわかりやすくお伝えするよう努めます。
- ②私たちは、「お客様の声」を的確に把握し、保険募集、保険金請求、付帯サービスの改善に努めます。
- ③私たちは、不測の事態が発生しても、常にお客様とのコミュニケーションをとれる体制をつくり、お客様の信頼の維持・向上に努めます。

【確認指標】 **Key Performance Indicator** (プロセス 目的を達成するための数値化できる目標)  
**Key Goal Indicator** (ゴール 数値化できる目的)  
**Net Promoter Score** (企業に対する愛着・信頼の度合い)

年 度	早期更改率(自動車保険)	携帯番号入力率(自動車保険)	完全paperless契約率(生保)	ヒヤリハット	Net Promoter Score 顧客ロイヤルティ
2021年度結果	77.6%	96.0%	83.5%	30件	
2022年度結果	77.5%	—	79.2%	38件	
2023年度目標	85.0%	—	80.0%	30件	
2023年度結果	87.7%	—	89.3%	36件	
年 度	対面ナビ率(自動車保険)	アンケート回答率	事故対応窓口割合	お客様の声	他者推奨意向9,10の割合
2021年度結果	52.4%	25.3%	86.0%	859件	76.7pt
2022年度結果	53.4%	18.2%	—	524件	82.7pt
2023年度目標	60.0%	20.0%	—	312件	80.0pt
2023年度結果	54.1%	12.7%	—	155件	68.6pt
年 度	早期更改率(自動車保険)	ネット口振登録率	完全paperless契約率(生保)	ヒヤリハット	Net Promoter Score 顧客ロイヤルティ
2024年度目標	85.0%	80.0%	80.0%	30件	
年 度	ペーパーレス手続き率(自動車+傷害)	アンケート回答率	モバイルチャット累計開設数	お客様の声	他者推奨意向9,10の割合
2024年度目標	90.0%	20.0%	1,800件	160件	80.0pt

※当社売上の上位社(割合約80%)の保険会社の指標を表示しています。

# 株式会社アキタ保険 F D 宣言

## PLAN <計画>

お客さま本位の業務運営  
高度な専門性と職業倫理

## DO <実行>

お客さま対応プロセス  
誠実・公平な業務

1. 品質マネジメントシステム(お客さまの声を経営に活かすしくみ)  
お客さまの声の集約・記録・分析・共有・対策  
①申し出区分「苦情」「おほめ・感謝」「相談」「要望・意見」  
②申し出項目「商品・募集」「契約管理」「保険金支払い」「その他」
2. お客さま対応プロセス  
受付から問題解決にいたるまでの対応全体の流れとお客さま対応品質向上
3. 業務品質改善・再発防止プログラム  
お客さまの声を経営資源とし、募集・サービス品質の改善・再発防止

### お客さま品質向上会議

PDCAサイクル  
継続的改善  
品質管理重視



OODAループ  
機動的対応  
機動力重視

## ACTION <改善>

マネジメントレビュー  
継続的改善

## CHECK <評価>

お客さまの声・ヒヤリハット  
監視・監査

# お客さま本位の業務運営方針

お客さま本位の業務運営方針の原則2～7の2023年度の取り組み結果、取り組み方針との対応関係については最終ページに掲載

## 2. 顧客の最善の利益の追求

- (1) 私たちは、保険のエキスパートとして、お客さまが抱える不安や問題の解決手段の一つとして保険商品や付帯サービスを提案いたします。お客さまの最善の利益を考え、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実、公正に業務を行うよう努めてまいります。
- (2) お客さまの最善の利益を図るため、お客さま自身のご要望等をお伺いします。当社推奨方針を説明し、お客さまが合理的な判断ができるよう、情報提供を行います。当初意向、最終意向の把握・確認を丁寧に行い、最適な提案に努めてまいります。

### <具体的な取り組み>

- ① お客さまの声160件、ヒヤリハット30件、アンケート回答率20%、ペーパーレス手続き率(自動車・傷害)90%、他者推奨意向9,10の割合80pt、早期更改率85%、ネット口振登録率80%、完全ペーパーレス契約率(生保)80%、Eバーチャット累計開設数1,800件 お客さまの声を収集し、4つの申出項目(苦情、おほめ・感謝、相談、要望・意見)、4つの申出区分(募集、契約管理、保険金支払、その他)に分類・分析し、お客さま品質向上会議において、改善策を立案し、保険募集、保険金支払い、付帯サービスの向上に努めます。
- ② 地域担当制 ～ 事業型プロ代理店 ～ 「お客さまをチームでお守りする」  
当社は、「特定の担当者でなければお客さま対応ができない」という事案が発生しないよう「職員の属人的な担当制」から「地域担当制」に移行し、お客さまをチームでお守りする業務運営を進めております。会社全体でお客さま情報を共有し、組織として、永続して、情報提供・サービス提供を行い、お客さまに貢献いたします。
- ③ ヒアリングシート等の利用、損保対応記録、生保意向把握シートにより、お客さまの意向を的確に把握し、パンフレットやチラシ等を利用し、わかりやすい説明、情報提供を行います。
- ④ 教育計画による研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録により継続的に業務改善に努めます。

# お客さま本位の業務運営方針

## 3. 利益相反の適切な管理

- (1) 私たちは、お客さまの利益を損なうことのないよう、お客さまとの利益相反の可能性を正確に把握し、職業倫理感を高く持ち、あらゆる場面で法令や社会規範を遵守して行動してまいります。
- (2) 自動車事故などで弁護士を紹介する場合には、お客さまのご要望を優先し、利益相反を防ぐため、相手方保険会社の顧問弁護士でないことを確認して紹介いたします。

### <具体的な取り組み>

- ① お客さまの声160件、ヒヤリハット30件、アンケート回答率20%、他者推奨意向9,10の割合80pt
- ② 教育計画による研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録
- ③ 人事評価制度の運用、指導、記録  
当社は、募集人都合の成績や評価を追求した新規契約や更改契約、サービスの提供、逆選択・モラルリスクによる保険の不正利用を防止し、適切な保険引受、サービスの提供を行うため、利益相反の可能性がないか検証し、利益相反等の新規契約や更改契約、サービス提供を人事評価の対象といたしません。
- ④ お客さま情報、事故受付票、業務日報、損保対応記録、生保意向把握シートにより、利益相反の可能性を把握、対応いたします。

# お客さま本位の業務運営方針

## 4. 手数料等の明確化

- (1)当社は、保険会社と代理店委託契約を結び、東北財務局に登録された保険代理店です。損害保険は契約締結権、告知受領権があり、生命保険は契約締結権、告知受領権のない代理店です。年間の取扱保険料や保険会社が定める業務品質基準に応じて、保険会社から評価を受け、取扱保険商品の保険料に応じて一定の販売手数料を受領します。この販売手数料が保険代理店としての売上となります。
- (2)保険会社から受け取る販売手数料は、保険会社、保険商品、払込方法等によって異なりますが、当社で定めた推奨方針に従い、保険商品を販売しており、保険会社から受け取る販売手数料の違いにより、お客さまに提供するサービスや保険商品を変えることはいたしません。
- (3)損害保険契約において、当社の代理店口座に保険料をお振り込みされる場合、振込手数料はお客さまの負担とさせていただきますので、ご了承くださいませよう、お願い申し上げます。

### <具体的な取り組み>

- ①当社推奨方針に従った保険商品販売、年に1回は推奨方針を見直し
- ②損保対応記録・生保意向把握シートの点検、指導
- ③業務日報点検による職員の行動管理

## 5. 重要な情報のわかりやすい提供

- (1)お客さまへの保険商品やサービスの提供にあたっては、パンフレットの図表等を見せる、蛍光ペンでのマーキング、ふせんを貼るなど、専門用語を使わずわかりやすい言葉で説明し、適切な情報提供を行い、お客さまの判断材料を提供することに努めます。ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまには、お客さまに配慮し、モニターや筆談用ボード、資料等を拡大コピーして使うなど、より丁寧な説明、わかりやすい言葉で説明いたします。
- (2)特定保険契約を販売する際は、為替変動リスクをについて説明し、お客さまの年齢、職業、財産状況、金融商品の取引・購入経験、保険料原資の性格、加入目的など適合性確認のための情報を収集し、適切な募集を行います。
- (3)お客さまに情報提供を行う際は、情報の重要性に応じて区分し、より重要な情報については特に強調するなどしてお客さまに丁寧でわかりやすい説明を行ってまいります。

### <具体的な取り組み>

- ①ご加入一覧、ハザードマップ、もしも事故に遭われた場合のドライバーズカードの提供
- ②対面の機会を大切にし、オンライン面談併用、パンフレットやタブレットなど、見えるものを活用
- ③高齢者対応手順(ISO)により、親族同席・複数回募集・複数募集人での募集など。障がい者対応手順(ISO)により、不当な差別取扱いを行わず、障がいの状態や性別、年齢に応じた必要かつ合理的な配慮を行い、障がい者の状態に応じたコミュニケーションを大切にし、障がい者との建設的な対話による相互理解に努めます。
- ④生保意向把握シートにて、投資経験、特定保険契約に関する知識、保険料の原資について説明、確認  
特別勘定組み合わせについては、客観的かつ具体的でわかりやすい情報の提供のため、シミュレーションソフトを利用します。
- ⑤パンフレットや重要事項説明書を用いて説明する際は、補償内容の違い、保険金が支払われる場合と保険金が支払われない場合など、より重要な情報については蛍光ペンやふせん等を利用し、強調して説明
- ⑥教育計画による研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録
- ⑦損保対応記録・生保意向把握シートの点検、指導

# お客さま本位の業務運営方針

## 6. 顧客にふさわしいサービスの提供

- (1)お客さまの知識や経験、お客さまのありたい姿、考え方、不安や問題、ご加入目的や現状の確認を行い、お客さまのご意向に沿った、お客さまにとってふさわしいサービスを提供してまいります。
- (2)お客さまが不安を感じている、損害保険における事故や災害時、生命保険における保険金や給付金請求時においても、お客さまをサポートし、少しでも早く安心と保険金をお届けできるよう最善のサービスを提供してまいります。
- (3)当社推奨方針について説明し、お客さまが合理的な判断ができるよう、情報提供を行い、当初意向・最終意向の把握・確認を丁寧に行い、最適な提案に努めてまいります。
- (4)外貨建て生命保険を販売する際は、外貨預金・株式・投資信託などの投資の経験、特定保険契約に関する知識(リスク)、保険料の原資について、確認いたします。特別勘定組み合わせについては、客観的かつ具体的でわかりやすい情報の提供のため、シミュレーションソフトを利用します。
- (5)職員が取り扱う保険商品について理解を深めるよう努め、お客さまの属性を念頭に置きながら、保険商品を選択する際の判断材料を提供いたします。

### <具体的な取り組み>

- ①教育計画による研修実施、お客さま品質向上・FD宣言会議の実施、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録
- ②事故対応体制の確立、事故防止等お客さま向けセミナー開催、事故対応研修、事故対応力一般の毎年更新、記録
- ③お客さまの声160件、ヒヤリハット30件、アンケート回答率20%、ペーパーレス手続き率(自動車・傷害)90%、他者推奨意向9,10の割合80pt、早期更改率85%、ネット口振登録率80%、完全ペーパーレス率(生保)80%、Eメールチャット累計開設数1,800件
- ④他業とのネットワークによる紹介(弁護士、税理士、司法書士、社労士、自動車整備工場、建設会社、セキュリティなど)
- ⑤損保対応記録・生保意向把握シートの点検、指導
- ⑥生保意向把握シートにて、投資経験、特定保険契約に関する知識、保険料の原資について説明、確認



# お客さま本位の業務運営方針

## 7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

- (1)職員一人一人が経営理念を理解し、保険のエキスパートとして、保険知識、周辺知識を習得するための教育研修を行い、人事評価制度を運用し、職員一人一人がお客さま本位の業務運営に適切に取り組むよう、動機づけを行います。
- (2)職員にお客さま本位の業務運営方針を周知し、職員の業務を支援・検証するための体制を整備いたします。

### <具体的な取り組み>

- ①教育計画による研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録
- ②経営理念、経営ビジョン、クレド、行動理念など、ISO品質マネジメント研修の実施、記録
- ③人事評価制度の運用、指導、記録
- ④損保対応記録・生保意向把握シートの点検、指導
- ⑤業務日報点検による職員の行動管理
- ⑥体制整備や業務に必要なツールなど、損保クラウド内の当社サイトにおける情報共有、ファイル共有、情報セキュリティの確保、BCP対策、感染症対策を行います。
- ⑦職務分担表、プロジェクトチーム(品質指標取組、生損保取組)、各種会議において、職員に役割を持ってもらい、業務品質・FD宣言・コンプライアンスと営業成績は表裏一体のものであることを理解・体感し、職員が成長するよう取り組みます。

**なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、原則5 注2、原則6 注1・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。**

# 2023年度 お客さま本位の業務運営方針 取組状況(結果)

## 2023年度 お客さま本位の業務運営に関する方針 取組状況

年 度	早期更改率(自動車保険)	携帯番号入力率(自動車保険)	完全paperless契約率(生保)	ヒヤリハット	Net Promoter Score 顧客ロイヤルティ
2021年度結果	77.6%	96.0%	83.5%	30件	
2022年度結果	77.5%	—	79.2%	38件	
2023年度目標	85.0%	—	80.0%	30件	
2023年度結果	87.7%	—	89.3%	36件	
年 度	対面ナビ率(自動車保険)	アンケート回答率	事故対応窓口割合	お客さまの声	他者推奨意向9,10の割合
2021年度結果	52.4%	25.3%	86.0%	859件	76.7pt
2022年度結果	53.4%	18.2%	—	524件	82.7pt
2023年度目標	60.0%	20.0%	—	312件	80.0pt
2023年度結果	54.1%	12.7%	—	155件	68.6pt
年 度	早期更改率(自動車保険)	ネット口振登録率	完全paperless契約率(生保)	ヒヤリハット	Net Promoter Score 顧客ロイヤルティ
2024年度目標	85.0%	80.0%	80.0%	30件	
年 度	ペーパーレス手続き率(自動車+傷害)	アンケート回答率	モバイルチャット累計開設数	お客さまの声	他者推奨意向9,10の割合
2024年度目標	90.0%	20.0%	1,800件	160件	80.0pt

※当社売上の上位社(割合約80%)の保険会社の指標を表示しています。

# 2023年度 お客さま本位の業務運営方針 取組状況(結果)

2024年5月31日

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2~7(これらに付されている(注)を含む)に示されている内容と取組方針等との対応関係表

金融事業者の名称	株式会社アキタ保険		
取組方針掲載ページのURL	https://akitahoken.co.jp/fd/		
取組状況掲載ページのURL	https://akitahoken.co.jp/fd/		
<b>2. 顧客の最善の利益の追求</b>			
原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所(項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2023年度取組状況
原則2		【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施 お客さま本位の業務運営方針2  お客さま本位の業務運営方針2 具体的な取り組み①②③④ ①原則1に確認指標において、2023年度結果、2024年度目標を掲載しました。お客さまの声について、2023年度は目標312件に対し155件となりました。質が高くなり、件数は大幅に減少しましたが、お客さまの声を経営に活かすことを第一に考え、2024年度のお客さまの声の目標は160件に設定しました。他の指標についても、振り返りを行い、見直しを行うことにしました。 ②地域担当制とし、お客さまをチームでお守りする業務運営を行いました。職員の入社や退社、代理店の継承が2店ありましたが、地域担当制による管理、職員の協力により、お客さま対応に支障をきたさないよう調整することができました。 ③損保対応記録、生保意向把握シートにより、毎日、募集状況の点検、職員の指導を行い、記録をクラウドに保存しました。 ④ISO教育計画に基づく教育研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議を計画的に実施、記録をクラウドに保存しました。
	(注)	実施	お客さま本位の業務運営方針2  お客さま本位の業務運営方針2 具体的な取り組み①②③④ 原則2 顧客の最善の利益の追求 2023年度取組状況に同じ。

# 2023年度 お客さま本位の業務運営方針 取組状況(結果)

3. 利益相反の適切な管理			
原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所(項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2023年度取組状況
原則3	実施	お客さま本位の業務運営方針3	<p><b>お客さま本位の業務運営方針3 具体的な取り組み①②③④</b></p> <p>①原則1に確認指標において、2023年度結果、2024年度目標を掲載しました。お客さまの声について、2023年度は目標312件に対し155件となりました。質が高くなり、件数は大幅に減少しましたが、お客さまの声を経営に活かすことを第一に考え、2024年度のお客さまの声の目標は160件に設定しました。他の指標についても、振り返りを行い、見直しを行うことにしました。</p> <p>②ISO教育計画に基づく教育研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議を計画的に実施、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>③年4回の面談を実施し、募集人都合の成績や評価を追求した新規契約、逆選択契約の防止、利益相反行為がないよう、指導を行い、適切な人事評価を行いました。</p> <p>④お客さま情報、事故受付票、事故対応記録、業務日報、損保対応記録、生保意向把握シートを毎日点検し、利益相反の可能性を把握し、適切に指導、管理致しました。</p>
(注)	実施	お客さま本位の業務運営方針3	<p><b>お客さま本位の業務運営方針3 具体的な取り組み①②③④</b></p> <p>原則3 利益相反の適切な管理 2023年度取組状況に同じ。</p>
4. 手数料等の明確化			
原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所(項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2023年度取組状況
原則4	実施	お客さま本位の業務運営方針4	<p><b>お客さま本位の業務運営方針4 具体的な取り組み①②③</b></p> <p>①「お客さまへの販売、および、推奨方針について」により、お客さまにわかりやすく説明、推奨方針に従った販売を行いました。推奨方針の点検を行い、2024年4月に改定致しました。</p> <p>②損保対応記録、生保意向把握シートにより、毎日、募集状況の点検、職員の指導を行い、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>③業務日報を毎日点検し、職員の行動管理を行い、記録をクラウドに保存しました。</p>

# 2023年度 お客さま本位の業務運営方針 取組状況(結果)

5. 重要な情報のわかりやすい提供				
原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所(項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2023年度取組状況	
原則5		<p><b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b> 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p>	<p><b>お客さま本位の業務運営方針5 具体的な取り組み①②③④⑤⑥⑦</b> ①ご加入一覧提供により、お客さまが加入状況を把握し、保険金請求漏れ防止、見直しが用意に検討できるように取り組みました。火災保険にご加入頂く際は、事前にハザードマップを提供し、お客さまが合理的な判断ができるよう、適切な助言を行いました。お客さまに「もしも事故に遭われたらシート」を提供し、事故時に、どこに連絡したらいいか、ロードサービスの手配はどうしたらいいか、事故時の対応をわかりやすく説明しました。 ②対面だけでなく、電話やメール、オンライン面談を併用し、パンフレット、ipadによる電子パンフを使用し、わかりやすい情報提供に努めました。モバソチャット(LINE)の導入をお客さまに提案し、つながることにより、見積りやチラシ、情報提供、コミュニケーションが可能となり、重要な情報のわかりやすい提供につながりました。 ③ISOで定めている高齢者対応手順、障がい者対応手順により、募集活動を行いました。店頭に大きなモニター、筆談用バインダー、老眼鏡を設置・活用し、重要な情報のわかりやすい提供に努めました。 ④生保意向把握シートにて、投資経験、特定保険契約に関する知識、保険料の原資の性格、加入目的など適合性確認のための情報を収集、パンフレットや重要事項説明書、保険会社作成資料によるわかりやすい情報提供を行い、適切な募集を行いました。特別勘定組み合わせについては、客観的かつ具体的でわかりやすい情報の提供、適合性の原則に則った募集となるよう、シミュレーションソフトを利用しました。 ⑤パンフレットや重要事項説明書の説明を行う際は、補償内容の違い、保険金が支払われる場合と支払われない場合など、特に注意が必要な場合は蛍光ペンでのマーキング、ふせん等を利用し、わかりやすい説明を行いました。 ⑥ISO教育計画に基づく教育研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議を計画的に実施、記録をクラウドに保存しました。 ⑦損保対応記録、生保意向把握シートにより、毎日、募集状況の点検、職員の指導を行い、記録をクラウドに保存しました。</p>	
	(注1)	実施	お客さま本位の業務運営方針4	<p><b>お客さま本位の業務運営方針4 具体的な取り組み①②③</b> ①「お客さまへの販売、および、推奨方針について」により、お客さまにわかりやすく説明、推奨方針に従った販売を行いました。推奨方針の点検を行い、2024年4月に改定致しました。 ②損保対応記録、生保意向把握シートにより、毎日、募集状況の点検、職員の指導を行い、記録をクラウドに保存しました。 ③業務日報を毎日点検し、職員の行動管理を行い、記録をクラウドに保存しました。</p>
	(注2)	非該当	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言
	(注3)	実施	お客さま本位の業務運営方針5	<p><b>お客さま本位の業務運営方針5 具体的な取り組み①②③④⑤⑥⑦</b> 原則5 重要な情報の分かりやすい提供 2023年度取組状況に同じ。</p>
	(注4)	実施	お客さま本位の業務運営方針5	<p><b>お客さま本位の業務運営方針5 具体的な取り組み①②③④⑤⑥⑦</b> 原則5 重要な情報の分かりやすい提供 2023年度取組状況に同じ。</p>
	(注5)	実施	お客さま本位の業務運営方針5	<p><b>お客さま本位の業務運営方針5 具体的な取り組み①②③④⑤⑥⑦</b> 原則5 重要な情報の分かりやすい提供 2023年度取組状況に同じ。</p>

# 2023年度 お客さま本位の業務運営方針 取組状況(結果)

6. 顧客にふさわしいサービスの提供			
原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所 (項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2023年度取組状況
原則6	実施	お客さま本位の業務運営方針6	<p><b>お客さま本位の業務運営方針6 具体的な取り組み①②③④⑤⑥</b></p> <p>① I S O教育計画に基づく教育研修、お客さま品質向上・F D宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議を計画的に実施、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>②2023年7月からモバソンチャットを事故対応に試験的に採用したが、有効性、お客さまの利便性が確認されたため、2024年4月から正式にモバソンチャットによる事故進捗連絡をマニュアルに新設した。月1回保険金サービス課との打ち合わせを実施、お客さま向け提案・セミナーを1社実施、事故対応研修3回実施、事故対応力一般全員取得、事故対応力専門7名取得。ISO教育計画に基づく教育研修を行い、記録し、クラウドに保存しました。</p> <p>③原則1に確認指標において、2023年度結果、2024年度目標を掲載しました。お客さまの声について、2023年度は目標312件に対し155件となりました。質が高くなり、件数は大幅に減少しましたが、お客さまの声を経営に活かすことを第一に考え、2024年度のお客さまの声の目標は160件に設定しました。他の指標についても、振り返りを行い、見直しを行うことにしました。</p> <p>④お客さまの要望、置かれている状況を的確に捉え、お客さまの立場に立って考え、弁護士、整備工場、税理士、修理車入庫誘導、リース紹介を行い、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>⑤損保対応記録、生保意向把握シートにより、毎日、募集状況の点検、職員の指導を行い、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>⑥生保意向把握シートにて、投資経験、特定保険契約に関する知識、保険料の原資の性格、加入目的など適合性確認のための情報を収集、パンフレットや重要事項説明書、保険会社作成資料によるわかりやすい情報提供を行い、適切な募集を行いました。特別勘定組み合わせについては、客観的かつ具体的でわかりやすい情報の提供、適合性の原則に則った募集となるよう、シミュレーションソフトを利用しました。</p>
(注1)	非該当	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言
(注2)	非該当	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言
(注3)	非該当	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言
(注4)	実施	お客さま本位の業務運営方針6	<p><b>お客さま本位の業務運営方針6 具体的な取り組み①②③④⑤⑥</b></p> <p>原則6 顧客にふさわしいサービスの提供 2023年度取組状況に同じ。</p>
(注5)	実施	お客さま本位の業務運営方針6	<p><b>お客さま本位の業務運営方針6 具体的な取り組み①②③④⑤⑥</b></p> <p>原則6 顧客にふさわしいサービスの提供 2023年度取組状況に同じ。</p>

# 2023年度 お客さま本位の業務運営方針 取組状況(結果)

## 7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所(項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2023年度取組状況
<p><b>【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】</b>                      金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機付けの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。</p>	実施	お客さま本位の業務運営方針7	<p><b>お客さま本位の業務運営方針7 具体的な取り組み①②③④⑤⑥</b></p> <p>① I S O教育計画に基づく教育研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議を計画的に実施、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>② 経営理念、経営ビジョン、クレド、行動理念を社内サイトと各拠点の壁面に掲示、朝礼での唱和、2023年4月に品質マネジメント研修を実施しました。</p> <p>③ 年4回の面談を実施し、人事評価制度を適切に運用、指導を行いました。</p> <p>④ 損保対応記録、生保意向把握シートにより、毎日、募集状況の点検、職員の指導を行い、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>⑤ 業務日報を毎日点検し、職員の行動管理を行いました。記録をクラウドに保存しました。</p> <p>⑥ 態勢整備について、常に改善意識を持ち、業務に必要なツールを損保クラウドにわかりやすく体系的に分類して掲載、情報共有、ファイル共有、情報セキュリティの確保、BCP対策を運用し、職員が安心してお客さま対応を行えるよう取組を行いました。今後も定期的に見直しして参ります。</p>
(注)	実施	お客さま本位の業務運営方針7	<p><b>お客さま本位の業務運営方針7 具体的な取り組み①②③④⑤⑥</b></p> <p>原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等 2023年度取組状況に同じ。</p>

## 保険と暮らしの相談センター



## 株式会社アキタ保険

SINC1978 <https://www.akitahoken.co.jp>



対象業務：損害保険代理店業務・生命保険代理店業務

### 【店舗のご案内】

**秋田本社**      [a-info@akitahoken.co.jp](mailto:a-info@akitahoken.co.jp)  
〒010-0951 秋田市山王6丁目5-9

TEL 018-864-6921      FAX 018-864-6922

**フレスポ本荘店**      [h-info@akitahoken.co.jp](mailto:h-info@akitahoken.co.jp)  
〒015-0011 由利本荘市石脇字田頭141-1

TEL 0184-24-5511      FAX 0184-24-5512

**県南事業所**      [k-info@akitahoken.co.jp](mailto:k-info@akitahoken.co.jp)  
〒019-0529 横手市十文字町字海道下88-9

TEL 0182-23-5145      FAX 0182-23-5146



