

保険代理店業務におけるお客様本位の業務運営に関する方針

弊社は**地域の「暮らし」と「移動」を支える会社・人になりたい!**を

長期ビジョンのもと、保険を通じてお客様に安心・安全・経済的なカーライフを提供して、地域のお客様から選ばれ続ける企業になる為、本方針を定めます。

方針①

お客様のニーズの把握とご意向を確認し、最適な自動車保険を適正かつ分かりやすくお伝えし、安心・安全・経済的なカーライフを提供します。

◆具体的な取り組み

- ・お客様に最適な自動車保険を分かり易くご提案するために、お客様のご意向・ご要望をヒアリングシートなどで正確に把握したうえで、お客様1人ひとりにとって、最適な内容を視覚的にも分かり易い資料を使用してご提案することに努めます。
- ・自動車保険の重要事項説明書を用い、保険商品に関する告知義務や通知義務やお客様にとって不利益となる可能性がある情報について、分かり易くご説明します。
- ・お客様のご意向が変化した場合には、変更後のご意向に沿った最適なプランを提案します。
- ・企業も地域社会の一員という意識を強く持ち、地球環境保全のため、Web 証券を推奨します。
- ・お客様に不利益につながる項目については、特に注意してご理解して頂けるよう説明します。
- ・ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧な説明、分かりやすい表現でご説明致します。
- ・お客さまにご理解いただきやすい説明のために、月1回以上、社内でロープレ研修を行い、社員相互に話法を高め合います。

- ・ご契約手続き後、速やかに保険証券をお届けすることで、ご安心頂けるようにします。

KPI

- ① すべての契約について対応履歴を残します。
- ② 満期日 7 日前証券作成率
- ③ お客さまアンケート満足度
- ④ 社員研修の開催

原則 2 顧客の最善の利益の追求

原則 3 利益相反の適切な管理

原則 5 重要な情報の分かりやすい提供

方針②

当社で自動車保険をご契約いただくメリットであるトータルカーサポート（ワンストップサービス）の精度を上げ、お客様のカーライフで万が一のことが起きた際でも安心していただける体制を構築致します。

◆具体的な取り組み

- ・トータルカーサポート（ワンストップサービス）の提供
お客さまのカーライフに万が一のことが起きた際、当社へご連絡いただくことで、日ごろから慣れ親しんだスタッフが受付から各種手配、修理、保険金請求までトータルでサポートするワンストップサービスを整え、安心を提供します。
- ・ご契約手続き時以外でも、お客さまとお会いし、お客さまにとって重要な情報や有益と思われる情報の提供に努めてまいります。

KPI

お客さまアンケート満足度

代理店事故受付割合

原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

方針③

全社員が質の高い募集を行い、お客様に最適な自動車保険を提供できるように努めます。

◆具体的な取り組み

- ・継続的な保険スキルのレベルアップ

取引損害保険会社の協力のもと、本社主導の各種研修やロールプレイングなどの勉強会により、継続した保険スキルのレベルアップを図ります。

- ・いつでもだれでも対応できる保険募集体制の構築

全従業員が募集人資格を取得し、さらに保険募集品質を高いレベルで維持し続けるために、本社主導のチェック体制を構築することで、健全な経営を行うための管理体制を高めていきます。

KPI

社内ロープレの実施

研修の受講率

原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

2025年 12月1日 制定

お客さま本位の業務運営方針
KPI進捗

	2024年度結果	2025年度中間
対応履歴	-	システムの対応履歴にて管理
代理店事故受付割合	79.1%	40%
お客さまアンケート満足度	9.7Pt	9.9Pt
社員研修	別紙参照	スケジュール通り
社内ロープレ	通年7回実施。	4回実施（2025年11/30時点）
満期日7日前証券作成率	87.5%	74.6%

2024年度 年間研修計画書

作成日: 2024 年 4 月 1 日

1 実施計画

予定時期	研修カテゴリ	教育・研修名	内容・実施方法	対象者	実施日
4月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセ ブメンバー	4/1~15
5月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセ ブメンバー	5/1~15
5月	お客さまアンケートの打合せ	アンケート確認	お客様からいただいたアンケートの確認	保険課	5月17日
5月	商品研修	見積書作成テスト	同一の証券・お客様設定をもとに証券診断から見積作成までを時間内に行う訓練(8分)	所属長/カーセ ブメンバー	5月20日
6月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセ ブメンバー	6/1~6/15 6/11~18 6/18~25
6~8月	商品研修	ロープレ	同一の課題で5分間ロープレ	入社1年未満を 除く全社員	6/18~6/22 7/14~7/18 8/14~8/18
7月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセ ブメンバー	7/1~7/15 7/9~16 7/16~23
7月	お客さまアンケートの打合せ	アンケート確認	お客様からいただいたアンケートの確認	保険課	7月25日
8月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセ ブメンバー	8/1~8/15 8/13~20 8/20~27
9月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセ ブメンバー	9/1~9/15 9/10~17 9/17~24
9月	お客さまアンケートの打合せ	アンケート確認	お客様からいただいたアンケートの確認	保険課	9月25日
10月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセ ブメンバー	10/1~10/15 10/8~15 10/15~22
10月	商品研修	見積書作成テスト	同一の証券・お客様設定をもとに証券診断から見積作成までを時間内に行う訓練(8分)	所属長/カーセ ブメンバー	10月23日
11月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセ ブメンバー	11/1~11/15 11/12~19 11/19~26
11月	お客さまアンケートの打合せ	アンケート確認	お客様からいただいたアンケートの確認	保険課	11月25日
12月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセ ブメンバー	12/1~12/15 12/10~17 12/17~24
12月	商品研修	ロープレ	同一の課題で5分間ロープレ	全社員	12/14~12/18 1/14~1/18 2/14~2/18
1月~3月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセ ブメンバー	1~15日 第2・3火曜日~ 1週間
1月	お客さまアンケートの打合せ	アンケート確認	お客様からいただいたアンケートの確認	保険課	1月24日
3月	商品研修	ロープレ	ランダムな証券・お客様設定で見積を使用したロープレ	所属長/カーセ ブメンバー	3/14~18

2. 運営ルール等

①役割分担

役割名	主な役割	担当者
教育責任者	代理店の教育計画全般の策定、見直し、進捗状況の管理を実施する。	保険課 課長
教育担当者	研修スケジュールの管理、研修手配、受講推奨を実施する。	保険課 課長

②運営ルール

内容	ルール
研修前の準備	研修月の前月社内スケジュールが出たタイミングで各店長と日程調整
受講管理	各研修講師が出欠確認
受講記録	実施後、実施確認欄に記録
その他	

2025年度 年間研修計画書

作成日： 2025 年 4 月 1 日

1.実施計画

予定時期	研修カテゴリ	教育・研修名	内容・実施方法	対象者	実施日
4月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	4/1～15
4月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	全募集人	4/15～30
4月	商品研修	新入社員研修	新入社員向けの導入研修	新入社員	4月15日
4月	コンプライアンス研修	コンプライアンス研修	コンプライアンスニュース等の共有	全募集人	4/15～30
5月	お客さまアンケートの打合せ	アンケート確認	お客様からいただいたアンケートの確認	保険課	5月15日
5月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	5/1～5/15
5月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	所属長・CB担当者	5/9・22
5～7月	商品研修	ロープレ	スキル別に課題を決めてロープレ	入社1年未満を除く全社員	5/20 6/18 7/18
6月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	6/1～6/15
6月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	所属長・CB担当者	6/11・6/20
6月	コンプライアンス研修	コンプライアンス研修	コンプライアンスニュース等の共有	全募集人	6/15～30
7月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	7/1～7/15
7月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	所属長・CB担当者	7/11・18
8月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	8/1～8/15
8月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	所属長・CB担当者	8/8・22
9月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	9/1～9/15
9月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	所属長・CB担当者	9/10・25
9月	お客さまアンケートの打合せ	アンケート確認	お客様からいただいたアンケートの確認	保険課	9月18日
9月	コンプライアンス研修	コンプライアンス研修	コンプライアンスニュース等の共有	全募集人	9月16日
10月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	10/1～15
10月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	全募集人	10/15～30
10月	商品研修	新入社員研修	新入社員向けのフォロー研修	新入社員	10月8日
10月	お客さまアンケートの打合せ	アンケート確認	お客様からいただいたアンケートの確認	保険課	10月16日
11月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	11/1～15
11月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	所属長・CB担当者	10/10・20
11月	コンプライアンス研修	コンプライアンス研修	コンプライアンスニュース等の共有	全募集人	11/15～30
11月	その他	e-learning受講	顧客情報の適切な管理/代理店コンプライアンス研修	全募集人	11/15～30
12～2月	商品研修	ロープレ	スキル別に課題を決めてロープレ	入社1年未満を除く全社員	12/8 1/10 2/13
12月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	12/1～15
12月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	所属長	12月11日
11月	その他	e-learning受講	サイバーセキュリティ	全募集人	11/15～30
1月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	1/1～15
1月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	所属長・CB担当者	1/16～31
2月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	2/1～15
2月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	所属長・CB担当者	2/12・20
3月	商品研修	見積研修	同一の証券・お客様設定をもとに正確に見積書を作成する	所属長/カーセブンメンバー	3/1～3/15
3月	商品研修	確認テスト	基礎知識・特約の習得	所属長・CB担当者	3/9・3/26
3月	お客さまアンケートの打合せ	アンケート確認	お客様からいただいたアンケートの確認	保険課	3月19日