

## 【お客さま本位の業務運営方針】と【重要業務評価指標 < K P I >】について

株式会社ほけん屋mydoは、「我々は笑顔でお客さまに<安心>を与え、地域に密着し安心安全な暮らしに役立つために全力を尽くし<信頼>を勝ち取り、全ての人に感謝の気持ちを忘れず考動し<存在>を示すという経営理念を掲げ、《安心感》《信頼感》《存在感》のある代理店を目指し、コンプライアンスを重視するとともに、TripleCrown（三感王）を追求してまいりました。

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則①～⑦」を採択した事業者であり「お客さま本位の業務運営方針」を策定公表いたします。

この方針が、社内で適切に運用（定着）状況の評価するための指標《重要業務評価指標 < K P I >》を策定し、取組み状況を定期的に公表してまいります。

## 《お客さま本位の業務運営方針》

### 1 《原則2》 お客さまの最善の利益の追求

高いプロ意識と倫理観に基づき、お客さまにとって最善かつ最適な保障プランを提案。保険料のムダがないよう、意向把握と情報提供を徹底いたします。迅速かつ寄り添った事故・保全対応を提供し、お客さまの安心を追求いたします。

### 2 《原則3》 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当の損なわれないよう、契約管理を厳正におこないます。商談内容、ご意向の履歴等を『電子顧客管理システム（保険VOS）』に記録・保存し、透明性を確保いたします。

### 3 《原則4》 手数料等の明確化

お客さまの安定的な資産形成に資する商品（投資性商品等）を取り扱う場合、お客さまにご負担いただく費用について、その対価となるサービス内容を含め、平易な言葉で明確に説明いたします。

### 4 《原則5》 重要な情報のわかりやすい提供

保険のプロとして、お客さまが十分にご理解いただけるよう、専門用語を避け、視覚的なツール（タブレット・ナビ画面・動画）を積極的に活用し、重要な情報を分かりやすく提供いたします。高齢者の方には、ご家族同席や複数回のご説明を徹底し、冷静にご検討いただける環境を整備いたします。

## 5 《原則6》 お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまのライフステージ・資産状況・保険加入経験等を詳細に把握したうえで、最適の商品・サービスを提供いたします。「安心点検活動」や「各種アンケートを通じてお客さまの声を収集し、これを起点として組織全体のPDCAサイクルを廻し、サービス品質の向上に繋がります。

## 6 《原則7》 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

『年間研修計画』に基づき、コンプライアンス・専門知識等の継続的な教育研修を実施いたします。また、半期ごとの目標設定・評価面談（会議等含む）を通じて、社員一人ひとりの業務に対する意識とスキル向上、適切な動機づけを図ります。

## 《重要業務評価指標（KPI）と計画・実績》

### 1 《保有契約高》 お客さまの満足度・信頼の証

<原則2>

指 標	2024年度 計画	2024年度 実績
生損合算保有高	446,000 千円	448,251 千円
損害保険保有高	326,000 千円 《目標増収率 3.0%》	327,932 千円 《実績増収率 3.4%》
生命保険保有高	120,000 千円	120,319 千円

評価・分析の要点	《計画達成》長期火災保険の影響で件数は減少したが、損保・生保共に増収。信頼の表れとして、ご提案の品質向上とより多くのお客さまへの提案を目指す。
----------	---

具体的取組み	お客さまの意向把握及び情報提供を適正に行い、保険料の無駄が発生しないよう、最善・最適な商品を提案いたしました。
--------	---

### 2 《代理店の事故対応割合》 事故時の対応を通じた信頼の獲得

<原則2>

指 標（自動車）	2024年度 計画	2024年度 実績
事故受付窓口割合	90 %以上	86 %
事故対応窓口割合	75 %以上	- %

※損保日本のシステムエラーにより表記不可

評価・分析の要点	《計画未達成》3.9%減となったが、一昨年からは0.5%の改善。事故対応から信頼獲得に向け、お客さまの不安の瞬間に寄り添える行動を目指します。
----------	---

具体的取組み	事故サポートは、社員が常にお客さまに寄り添った対応を行い、ご納得の戴ける最善の解決を目指しました。
--------	---

3

### 《代理店の事故対応割合》 事故時の対応を通じた信頼の獲得

&lt;原則3&gt;

&lt;原則5&gt;

指標（自動車）	2024年度 計画	2024年度 実績
28日前早期更改率	85 %以上	68 %

評価・分析の要点	《計画未達成》17.3%減となったが、原因は判明し、2025年4月より対策実行中。早いご案内と積極的対面が大切。お客さまの安心安全のために大切な時間を使う。
----------	--

具体的取組み	月次・週次に営業とCLEAKが打合せを実施し、早期案内の実現を目指しました。 今後は、社内掲示等、見える化を図ります。
--------	--

指標（自動車）	2024年度 計画	2024年度 実績
新モデル手続き率	90 %以上	84 %

評価・分析の要点	《計画未達成》5.7%減となったが、原因は判明し、2025年4月より対策実行。ペーパーレスでの手続きに対し、お客さまの理解も得るよう努めてきました。
----------	--

具体的取組み	タブレットの利用、ペーパーレス対応への環境を整備いたしました。 今後は、意向確認も含めデジタルでの対応を推進してまいります。
--------	---

4

### 《お客さま評価向上》 お客さまの声を重要視

&lt;原則7&gt;

指標	2024年度 計画	2024年度 実績
アンケートNPS	60 P	- P

※損保ジャパンのシステムエラーにより表記不可

評価・分析の要点	損保ジャパンのシステムエラーのため実績確認不能。 お客さまからの「安心感」「信頼感」「存在感」の獲得に注力する。
----------	---

具体的取組み	新規・更改時にお客さまに直接アンケートを依頼しました。 今後は、もっと工夫が必要と判断。デジタルの活用を検討する。
--------	--

#### 《業務運営方針の具体的な実践》

- ・最善の利益の追求 【原則②】 意向把握と情報提供を徹底し、最適な保障プランを提案。
- ・利益相反の管理 【原則③】 商談内容やご意向変更を電子システムに記録・保存し、厳正に管理。
- ・重要な情報の提供 【原則⑤】 専門用語を避け、タブレットなどの視覚ツールを活用し、分かりやすい情報提供を徹底。
- ・ふさわしいサービスの提供 【原則⑥】 アフターフォロー活動やアンケートを通じたお客さまの声を起点に、PDCAサイクルを回し、サービス品質を継続的に改善。