

「お客様本位の業務運営に関する方針」



株式会社 大岩保険事務所

OIWA INSURANCE OFFICE CO.,LTD.

株式会社大岩保険事務所（以下、当社といいます。）は、専門の保険代理店として、昭和45年創業以来永きにわたりお客様をお守りしてまいりました。その豊富な経験と実績を活かし、提携する多数の保険会社と、その補償内容・保険料・事故対応力等における特性を、お客様のリスクマネジメントに十分に活かすことにより、皆様にご満足頂けるように常に努力を重ね、永くお付き合い頂ける代理店を目指しております。

保険は時代の変化とともに、常に進化し続けています。今後も進化し続ける保険と向き合いながら、「1.Safety(安心)、2.Speedy(迅速)、3.Sincerity(誠実)」、この3つの「S」をキーワードに、お客様に安心して頂けるスーパーエージェンシーとして、豊富な専門知識と設計力・開発力・運営力を発揮し、あらゆる場面でご満足頂けるサービスのために尽力して参ります。

このたび、当社は、これまで培ってきたサービスがお客様にとって真の利益となるよう、業務運営の品質向上に邁進する必要があると認識し、2024年8月1日付けにて「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定いたしましたので、公表いたします。

当社の保険コンサルティングは、「いかなる時もお客様のためでなければならない」という強い思いを軸にしています。そのうえで、お客さま本位の良質な保険商品・サービスの提供を通じて、お客様の最善の利益を追求することをお約束いたします。

当社は、今後もより良いサービスの提供を行うため、この方針に示された理念を継続・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本としてさらなる徹底を図ってまいります。

2024年8月1日 策定

株式会社 大岩保険事務所

代表取締役 望月 雅博

お客様からの信頼を事業の原点とし

お客様の立場に立って考え行動し

情報提供をより多くの人々に

信頼される会社、信頼される社員

地域に根ざした代理店を目指します。

当社は、お客様が抱える将来のリスクやお金の不安を解消するために、以下のような方法でお客様と地域社会に貢献する様々な取組を行っています。

「主な取組内容」

1.あらゆるお客様（個人・法人）に対して、個々のお客様のニーズに合わせたフルコンサルティング（生命保険および損害保険の総合提案）を行うことにより、の実践に努めています。

例）個人顧客、法人顧客専用の保険会社システム「ご加入一覧」を活用し、可視化した個別リスクコンサルティングを実施

2.当社は、地域の皆様の様々なニーズにお応えするため、保険だけでなく以下の高品質のサービスの提供に努めています。

- ①士業（弁護士・司法書士・社会保険労務士・税理士等）の方のご紹介
- ②地方創生の取組み（テレマティクスを活用した路面・交通状況等の自治体への連携）
- ③社会貢献（SDG s）活動（子供向け防災授業）

3.お客様への対応にあたっては、コンプライアンス遵守はもちろん、専門知識と豊富な経験と実績を活かし質の高いコンサルティングを行います。

4.保険商品のご提案にあたっては、お客様のご意向・ニーズを的確にとらえ、お客様の同意を得ながらご提案を進めております。
また、お客様に保険商品の仕組みについて十分なご理解とご納得をいただくために、「比較推奨保険商品一覧」、「商品パンフレット」、「設計書」、「契約概要」、「注意喚起情報」等を用いた丁寧な情報提供を行っています。

※その他、情報提供として防災マップ、公的保険制度の説明等の実施

「主な取組内容」

- 5.市場リスク（為替リスク、運用リスクなど）を有する商品（外貨建て保険や変額保険など）については、お客様の属性（金融知識、投資経験、資産状況、契約を締結する目的等）に照らし、適切な説明を行っています。
- 6.いち早く安心をお届けするため、事故時対応として現場急行対応をおこなっております。

KPI

- ①社会貢献活動セミナー・イベント実施回数：9回（2024年1月～2024年12月）
- ②社会貢献活動参加者人数：46人（2024年1月～2024年12月）
- ③現場急行実施件数：10.1%（2024年4月～3月実施）（事故は現場急行不要のロードサービスを 含む広域災害を除く）
※2024年4月～2025年3月の本KPIは現在確認中です

当社は、ご契約後もお客様へ永くお付き合い頂ける代理店として、以下に掲げるアフターフォローの取組を継続的に実施しています。

「主な取組内容」

- 1.ご契約者様に、原則年に1回以上電話及び訪問による契約確認を行っています。ご契約内容の確認、最新の情報提供、保全手続きのサポート、確実な給付金・保険金のお支払いのサポート等を行います。
- 2.お客様のアフターフォローに際し、特に70歳以上のご高齢のお客様と特定保険（外貨保険・変額保険等）のご契約者に対しては、あらためてご契約時の内容に齟齬がないかご説明し、現況報告を丁寧に行います。
- 3.お客様情報は、顧客管理システム（対応履歴）に記録し、社内システムアラートを設定し、いつでも漏れなく確認を行い、フォローできる体制を構築しています。
- 4.当社では、保険会社と連携し、お客様の利便性向上のための取組を行っています。

お客様のライフイベントの変化（結婚・出産・車や家の購入・子供の独立・退職・相続等）に応じた保険の見直しや生活支援のご相談に応じます。

また、オンラインを活用した保険相談、ご契約手続き、SMSや電子手続きを活用した保全・更新手続き等のサービスを行っています。

KPI

①アフターフォロー実施回数：587回（2023年1月～2023年12月）

※（2023年1月～2023年12月）の本KPIは現在確認中です

②24ヶ月継続率：95%（2024年12月末実績：生命保険）

当社は保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成に関わることはありませんが、各保険会社から保険商品の締結の媒介、あるいは代理によりご案内する商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料を受領します。そのため、お客様の利益等が不当に害されることがないよう、保険会社毎の代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様の意向に沿った商品について推奨理由を明確に説明した上で、提案・推奨します。また、当社は保険会社が行うキャンペーン等による報酬は一切受け取っておりません。

「主な取組内容」

- 1.最低年 1 回の販売傾向の検証と各保険会社の代理店店手数料の分析
- 2.最低年 1 回の推奨商品選定委員会の開催
- 3.是正事案発生時の対応と改善のためのコンプライアンス委員会の開催

KPI

- ①販売傾向の検証と各保険会社の代理店店手数料の分析の実施回数：1回（2024年度実績）
- ②推奨商品選定委員会の開催数：1回（2024年度実績）
- ③是正事案発生時の対応と改善のためのコンプライアンス委員会の開催数：1回（2024年度実績）

当社は、複数の保険会社の多岐にわたる商品を取り扱うため、お客様が負担する手数料その他の費用等が発生する場合には適切に説明を行い、お客様に理解いただけるよう努めます。具体的には、お客様が負担されるコストにつき以下のように対応いたします。

1. 生命保険のうち、特定保険契約については、保険会社が作成する資料を用い、お客様にご負担いただく費用をわかりやすくご説明いたします。
2. 生命保険のうち特定保険契約以外の商品および損害保険については、お客様に市場リスクをご負担いただくことがないことから、保険会社が作成する資料を用い、お客様からお支払いいただく保険料や解約返戻金額等をご説明いたします。
3. 弊社は、お客様が負担されるコストについて、お客様への説明が適切になされているか、内部監査等を通じて当該説明が適切か検証・評価する態勢を整えております。

KPI

- ①成約時募集面談記録のモニタリングチェック回数：12回（2024年度実績月数）
- ②内部監査の実施回数：1回（2024年度実績）

当社では苦情・ご意見・ご要望・ご相談等に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を経営に反映させ、常に業務運営の改善や、お客様にとってより良いサービスの提供につなげていくよう、以下の取組を行っています。

「主な取組内容」

1. 苦情の分析と改善

当社は、お客さまからの苦情に関して、「誤解を含む不満足の表明」と広義に定義し幅広く収集しています。また、お客さまよりいただいた苦情について、調査・分析を行い、その起因となった案内が、各種法令及び各保険会社のルールや当社の社内規則等と照らし、苦情のレベルを確認するとともに、分析結果についてはコンプライアンス委員会にて、内容に応じた改善施策を決定します。

2. お客さまのご意見・ご要望等の経営への反映

苦情以外の「ご要望」・「ご意見」・「ご相談」・「お褒めの言葉」等のお客さまの声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上を図るとともに、積極的に社内共有し、従業員の活動のヒントとして役立てています。

3. お客様アンケートの実施

当社は、お客さまに対してご契約直後に積極的なアンケートの協力依頼を実施しています。また、年に1回以上お客様満足度アンケートを依頼しています。いただいたご意見をもとに、当社におけるサービスの改善・向上につなげます。

KPI

- ①お客様の声（「苦情」「ご意見」「ご要望」「ご相談」「お褒めの言葉」）の受付件数：2373件（2023年度実績）
※2024年度実績）の本KPIは現在確認中です
- ②再発防止策、業務改善実績の件数：1件（2024年度実績）
- ③様の声の社内共有（コンプライアンス研修）の実施回数：12回（2024年度実績）
- ④代理店NPSスコア：（2024年4月～2025年3月） 30.2 （※全代理店平均10.2）
- ⑤代理店継続意向NPSアンケート：（2024年4月～2025年3月）平均8.7点 （※10点満点中）
（NPSデータは東京海上日動火災株式会社での契約データに準ずる）

当社は、すべての従業員が、業務運営においてお客様本位の行動をしていくための教育体制を確立しています。また、従業員の成長が会社の成長であると考え、様々な福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に発言できる仕組み、定期的な従業員アンケートの実施等を整え、一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が最大限の力を発揮できる環境作りに努めています。

「主な取組内容」

1.教育体制の確立

- ①当社では、保険会社ツールを活用した教育・学習コンテンツを整備し、常に従業員が学習できる体制を構築しています。コンプライアンス教育のために実施しているコンプライアンステストをはじめ、従業員のコンプライアンス知識、取扱商品やサービスの理解を深める教育を実施しています。
- ②当社では、日本損害保険協会が認定する募集資格の最高峰の資格である「損害保険トータルプランナー」の資格を所有しています。お客様ひとりひとりのライフスタイルに応じたリスク管理アドバイスをするために、損害保険に関する実践的な知識やコンサルティングスキルを習得した保険のプロフェッショナルとしての知識を最大限に活かしています。
- ③当社では、「お客様本位の業務運営に関する方針」については、会議や研修等において、定期的に、役員より従業員に対して、様々な角度から当社の方針についてのメッセージを直接発信することで、一層の浸透を図っています。

2.職場環境の整備

- ①当社では、従業員が自由に発言できる風通しの良い職場環境を確立するために、従業員向け社内相談窓口を設置しております。
- ②福利厚生制度として各種保険制度の設置、社員向け保養所完備、余暇・レクレーションを用意しております。
- ③CSR活動（SDGs等）として、定期的な地域清掃への取組や健康経営優良法人認定の取得をしております。

KPI

- ①従業員研修実施回数：102回（2024年度実績）
- ②損害保険トータルプランナー資格保有者：4名（2024年12月末時点）
- ③従業員との面談実施回数：6か月に1回
- ④有給取得率：62%（2024年度実績）
- ⑤離職率：14.8%（2024年度実績）

金融庁【顧客本位の業務運営に関する原則】と当社取組方針の対応関係

金融庁が公表している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と、当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針（「取組方針」）の対応関係は以下の通りとなります。			当社取組方針における該当箇所					
			取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6
金融 庁 顧 客 本 位 の 業 務 運 営 に 関 す る 原 則	原則2	顧客の最善の利益の追求	○	○	○	○	○	○
		（注1）	○	○	○	○	○	○
	原則3	利益相反の適切な管理			○			
		（注1）			○			
	原則4	手数料等の明確化				○		
	原則5	重要な情報の分かりやすい提供	○	○		○		
		（注1）	○	○		○		
		（注2）※						
		（注3）	○	○		○		
		（注4）	○	○		○		
		（注5）	○	○		○		
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	○	○			○	○
		（注1）	○	○			○	○
		（注2）※						
		（注3）※						
		（注4）	○	○			○	○
		（注5）	○	○			○	○
	原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等						○
		（注1）						○

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。また、保険会社から販売を委託されている保険商品をはじめとする当社が取り扱う金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については本宣言の対象とはしていません。

