

当社は社是である「人を思う心を持って正しい商売」を社員ひとりひとりが常に意識し業務規範として掲げ、お客様やご提携先様に損害保険代理店事業を通じて真摯に向き合い、その実現に向けた取り組みを通じて企業価値の向上に努め、地域に於ける存在意義ある企業としての社会的責任を果たして参ります。

*

(原則 1・顧客本位の業務運営に関する方針(取組方針)の策定・公表等 について)

Rac Policy-1. 業務遂行の基本について



お客様のご要望等ご意見を常に傾聴する謙虚な姿勢を堅持し、そのご意向を保険代理店の業務運営にフィードバックする事により、全てをお客様第一の視点から考える「お客様を代理する」保険代理店組織として、ご提供出来得る最善の価値を念頭に誠実且つ公正な対応を追求致します。

*

(原則 2. 顧客の最善利益の追求 について)

1-1. 企業カルチャーの醸成

お客様本位の業務運営を徹底し、お客様の期待に応える企業カルチャーの醸成に取り組みます。

1-2. お客様の声を事業活動に活かす態勢整備

- お客様ご提携先様の声を日業業務に活かす態勢を構築・強化し、業務改善・業務品質向上を図ります。
- 代理店受託保険会社と連携し、各種指標を業務活動に活かす事により、お客様視点での業務を遂行して参ります。
- お客様からの声の正しい理解と認識を情報共有し、次業務以降での改善成果に繋げる業務サイクルを実践します。

Rac Policy-2. 保険商品提案について



お客様からのご要望を基点に、基本ニーズを第一とする視点と提供品質を重視し、お客様のリスクに対応する最適な商品・サービスを分かり易くご提案致します。

又、お客様の知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案し、商品内容やリスク内容等の重要情報について、お客様にご理解頂ける様に適切に且つ分かり易く説明を行います。

お客様のご要望等ご意見を常に傾聴する謙虚な姿勢を堅持し、そのご意向を保険代理店の日常業務運営に活かす様に努めます。

*

(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)

(原則 6. 顧客にふさわしいサービスの提供 について)

2-1. 保険募集、及び手続き業務等に関する教育の実施

従業員に対して法令、社会倫理、商品知識の継続的な教育を実施し、公平・公正且つ適切な保険募集を行う態勢を整備します。

特に代理店分担提携の幹事社としては、各ご提携先の営業実情や取扱い保険商品の特殊性等の個別実情を把握し応える為の実務教育は、幹事代理店としての高い信頼性に基づくサービスのご提供が最終お客様に直結するものとして重視します。

2-2. 適切な保険募集の為の態勢整備

お客様にとって分かり易い説明、ご意向と保険契約の内容が合致している事の確認等、お客様の实情に沿った適切な保険募集を行うための態勢を整備します。

2-3. 保険契約の適切な管理

お客様の保護及び利便性の確保の観点を踏まえ、お客様のニーズに沿った補償やサービスが速やかに且つ途切れなく提供出来る様適切な事務運用を心掛け保険契約を適切に管理します。

2-4. 重要事項等の説明

重要事項等説明の対象となる保険契約の募集等に際し、保険契約の内容をご理解頂く為に、商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項等を記載した「重要事項等説明書」等に基づき、適切且つ分かり易くご説明します。

2-5. 高齢者・障がい者への配慮

- ご高齢のお客様には、商品・サービス等についてご理解頂ける様に、高齢者の特性に配慮し、商品内容等を勘案した保険販売方法を具体的に定め対応します。
- 障がいのあるお客様には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」を踏まえ、障がいの状態に応じた必要かつ合理的な配慮が出来る様、保険販売方法を具体的に定める運用教育に努めます。

尚、弊社損害保険代理店業務に於いては、お客さまに市場リスクをご負担頂く投資性保険商品は取り扱いっておりません。

**Rac Policy-3.
業務運営方針について**

従業員に対する継続的な教育・指導を通じて、本方針の定着に取り組んで参ります。

*

(原則 4. 手数料等の明確化)

(原則 6. 顧客にふさわしいサービスの提供)

(原則 7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組みなど について)

3-1. 従業員の教育・育成に向けた取組み

お客様やご提携先様から頂戴し又収集情報を真摯に受け止め共有し、お客様ご提携先様視点の安心とサービスを提供出来るスタッフを育成する態勢を構築します。

3-2. お客様本位の行動の定着

業務遂行上の正しい価値判断に基づく行動実践と成果が人事評価に繋がる仕組みを構築し、お客様本位の行動の定着に取り組めます。

[判断基準要件] ① コンプライアンスの徹底

② 進取の取組みに果敢にチャレンジする企業カルチャーの醸成

③ お客様視点での業務運営の定着と提供価値への専門性と判断力養成

3-3. 保険代理店、及び提携幹事社としての自律性と態勢構築に向けた取組み

保険代理店として、経営、保険募集、事務手続き、事故対応等に於いて、お客様やご提携先様が期待する水準を確保し、ご提供する業務品質を自律的に向上出来る態勢を構築します。

3-4. 保険代理店としての業務品質及び業績の向上への取組み

代理店受託保険会社提供ツールやデジタル機器等も活用し、保険代理店としてお客様評価・品質水準向上に取り組む為の仕組みを構築し、総合的業務品質向上を目指します。

品質条件を前提として実践する中での成果として、保険代理店事業業績の向上への帰結を目指します。

Rac Policy-4.**企業の社会的責任への取組みについて**

地域や社会の課題解決に向けた取組みを实践する事で企業としての社会的責任を果たしてまいります。

*

(原則 6. 顧客にふさわしいサービスの提供 について)

4-1. 社会価値の創出

社会が直面し又は取り組むべき諸課題への対応として、代理店受託保険会社や所属組織からの提供情報や共同行動を通じ且つ活かし、保険商品の取扱いからのリスク関連サービスの提供等を実践し、お客様に支持される組織としての社会的価値を創出に努めます。

4-2. 継続的な改善のためのPDCAサイクルの構築

ロータリークラブ、全日本ロータス同友会等々、所属組織での社会的責任に関する連帯行動機会等を活用し、取組みとその継続的改善を図ります。

Rac Data
**保険代理店としての業務運営方針実践評価指標と実績/KPI
(KPI/Key Performance Indicator)**

(注) KPI とは組織やプロジェクトの目標達成度を測る為の指標です。具体的には、業績や成果を数値化し、進捗状況を把握する為に用います。これにより、目標に対する実績を客観的に評価する事が可能になります。
例/売上高、顧客満足度、等

2025 年度 KPI 項目-内容		
1	挙績増収率 (対前年 100.0%以上)	お客様からのご支持を頂いた結果が増収ですので、常に成果としての拡大を指向し、代理店態勢整備の拡充に繋がる基盤整備指標になります。
2	早期更改率 (80.0%以上)	早期ご契約者様への接点確保により、ご契約者様への適切は情報提供とご検討の猶予を確保し、安定感の有る契約管理実現への指標になります。
3	代理店事故受付率 (50.0%以上)	ご契約についての事故等事案発生時の、代理店としてのより身近な存在感の評価指標であり、逆に有事発生時のお客様直接対応方法理解度の指標でもあります。
4	NPS 評価 (90.0pt 以上) <small>NPS (Net Promoter Score) とは顧客ロイヤルティを測る指標です。</small>	代理店介在しない形式でのお客様アンケートとしての客観評価指標になります。 10段階の内、「推奨者(9~10の回答者)の割合」「批判者(6~0の回答者)の割合」での表示になります。
5	ペーパーレス契約率 (10.0%以上)	現状代理店としての集約業務体制と、非幹事代理店様との提携幹事代理店として業務特性から、ペーパーレス化は必然的に低率推移せざるを得ませんでした。時代的DX ニーズと多様化するお客様のご要望への対応として、段階的に実績拡大を目指します。

2024 年度 KPI 項目実績				
受託保険会社		損保ジャパン	東京海上日動	あいおいニッセイ同和
1	挙績増収率 (対前年 100.0%以上)	107.3%		
2	早期更改率 (80.0%以上)	64.4%	83.5%	A 評価未満
3	代理店事故受付率 (50.0%以上)	44.8%	53.6%	-
	System 事故報告率 (30%以上)	-	-	A 評価未満
4	NPS 評価 (90.0pt 以上)	100.0pt	▲50.0pt	-
	契約者アンケート回答率 (5%且つ 10 件以上)	-	-	A 評価未満
5	ペーパーレス契約率 (5.0%以上)	2.7%	0.9%	-
	デジタル手続き率 (30%以上)	-	-	A 評価未満

※項目名称/基準値は各社毎

※あいおいニッセイ同和社はランク区分開示