

「お客さま本位の業務運営に関する方針」策定について

八戸通運株式会社・営業部 保険課（以下、当社といいます。）は、「顧客満足を第一に考え、お客様の信頼に応える」「コンプライアンス体制強化」という経営方針に基づき、業務運営に取り組んでまいりました。

そしてこの度、2017 年 3 月に金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定しましたので、ここに公表いたします。

お客さま本位の業務運営に関する方針 = FD 宣言 =

■方針 1 お客さまの喜びを常に考え、お客さまの安心・安全を第一に考えます。

当社は、お客さま目線で物事を考え、お客さまへ安心・安全をお届けしてまいります。お客さまの様々な「ご相談事・ご要望」また、「事故処理」においても迅速な対応を常に考え、お客さまに寄り添う対応をさせていただきます。

（金融庁が公表する顧客本位の運営方針に関する原則 2 原則 5 に適応しています。）

主な取り組み

- 満期日 7 日前証券制作を意識し、お客様へお声がけを推進する
- 保険事故の対応を社内共有・振り返り
- 週一の課内ミーティングでお客様の要望やニーズの共有

■方針 2 お客さまのご意向に沿った保険プランをご提供します。

当社は、お客さまからのニーズを的確に把握し、適切なアドバイスをご提案ができるように、従業員研修をさらに行い、保険知識やお客さまからのご要望把握（ヒアリング力）向上を図り、お客さまのご意向に沿った保険プランをご提供してまいります。

（金融庁が公表する顧客本位の運営方針に関する原則 2 原則 3 原則 5 原則 6 に適応しています。）

主な取り組み

- お客様の声やアンケート結果を分析し、定期的な課内ミーティングでニーズを分析
- 社員教育の一環として、ロープレを実施し、提案力・ヒアリング力を強化

■方針3 勧誘方針等規程に則った保険募集・販売を行います。

当社は、「コンプライアンス体制強化」の為、定期的な教育を行い、コンプライアンス体制の向上および、ガバナンス体制の構築に努めてまいります。

また、利益相反の管理を徹底し、お客さまへ利益が不当に害されることのないよう、意向確認を確実に行い、適切に業務運営に努めてまいります。

(金融庁が公表する顧客本位の運営方針に関する原則2 原則3 原則4 原則7に適用しています。)

主な取り組み

- 社内コンプライアンス研修(年6回)の実施や保険会社業務連絡会に必ず出席しコンプライアンス遵守の意識向上や保険業法・保険会社募集ルールを厳守する
- お客様の声(苦情・クレーム)を課内共有し、対応を確認・見直しする

■方針4 契約保全強化やアフターフォローの更なる向上に努めます。

当社は、すでにご契約いただいているお客さまに対しましても、契約内容の変更や見直し含め、継続的にアフターフォローを行い、契約保全強化に努めてまいります。

また、お客さまからのお問い合わせや各種手続きにつきましては、「対面」・「非対面」の対応、「保険会社からの顧客問い合わせ連携」など、様々な受付体制を構築しており、引き続きこれらの体制の拡充・向上に努めてまいります。

(金融庁が公表する顧客本位の運営方針に関する原則2 原則5 原則6に適用しています。)

主な取り組み

- 自然災害など、被害状況を確認し保険金請求のサポート(お見舞いコール)を実施する
- 満期到来時やお客様と連絡が取れない場合は教えて頂いたご家族などに連絡し、安否確認や、契約手続き漏れを防止する

■方針5 お客さま情報の管理を徹底し運営いたします。

当社は、大量の個人情報を取扱う保険代理店として、当社が取扱う個人情報について、「[八戸通運株式会社 | 個人情報保護に対する基本方針](#)」を策定・公表し、管理を徹底し運営いたします。

(金融庁が公表する顧客本位の運営方針に関する原則7に適用しています。)

主な取り組み

- 社内・課内で行う「個人情報管理の研修・勉強会」で情報の扱い厳守やルールの徹底、また、「個人情報保護に関する基本方針」の定期的な改定、見直しを行う

＜金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と
当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係＞

* 金融庁 [「顧客本位の業務運営に関する原則」](#)

原 則	対応する方針
原則１： 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	定期的に公表し、定期的に見直しを実施します
原則２： 顧客の最善の利益の追求	方針 １・２・３・４
原則３： 利益相反の適切な管理	方針 ２・３
原則４： 手数料等の明確化	方針 ３
原則５： 重要な情報の分かりやすい提供	方針 １・２・４
原則６： 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 ２・４
原則７： 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 ３・５

* 当社は、「お客さま本位の業務運営」が実現できているかを確認する指標として、次の具体的な指標に目標値を設定し、達成に努めてまいります。

○ K P I : 重 要 業 績 評 価 指 数 ○				
業績目標	2024 実績値	2025 実績値	2026 業績目標	2026 目標値
新モデル手続き率	93.2%	97.8%	満期日 7 日前証券制作率(原則 2・5)	97%以上
2 8 日早期更改率	69.3%	72.3%	代理店システム計上率 (原則 5・6)	98%以上
WEB 証券化	4.8%	2.3%	キャッシュレス化率 (原則 2・3)	95%以上

* 常に「お客様本位の業務運営」を行う為に、今後も定期的に「業務運営方針」「KPI」の見直しを行います。

2026 年 2 月 1 日 改定