

お客様本位の業務運営方針

弊社は社訓にもある通り、お客様本位の業務運営を基本方針としており、お客様第一主義の徹底を図っております。

- 自社の利益にとらわれる事なく、保険商品・金融商品や法令等の改正について日々研鑽し、お客様の利益の最大化に貢献します。
- 利益相反についても自社の利益よりお客様の利益を最優先します。
- 変額保険やNISA等の金融商品については、お客様が負担する各種手数料や保険費用についてお客様にご理解いただけるように徹底します。
- 変額保険や外貨保険等の金融商品については、お客様の取引経験や金融知識・資産状況を考慮の上、ニーズ確認や意向把握を徹底し、リターンや損失その他のリスク、取引条件、商品の選定理由について、お客様にご理解いただけるようにわかりやすく情報提供いたします。
- 上記事柄について従業員にも周知徹底し、お客様の最善の利益を追求するための行動をとれるよう、報酬・業績評価体系を構築し、従業員研修等で周知徹底いたします。

弊社の取り組みに関する指標（KPI）

本方針に関する具体的取組を検証するものとして、次の指標を設定し、その推移状況を確認するとともに、その有効性を検証し、必要に応じて指標の見直し・追加を行います

【2024年度】

① お客様アンケート回答率 10% 自動車保険 契約募集・管理

2023年度末数値：6.0%

② お客様総合満足度 9.7pt 自動車保険 契約募集・管理

2023年度末数値：9.4pt

2024年12月1日

株式会社エージーネットワーク