

## 保険代理店業務における「お客様本位の業務運営方針」

カタバミ保険サービス株式会社（以下：当社）は、「お客様からも保険会社からも頼りにされる保険代理店」を目指し、複数の保険会社商品を取り扱う保険代理店として常にお客様に寄り添い、最高のご満足をいただける商品とサービスを提案すると共にコンプライアンスを重視し、すべての業務運営において、お客様本位で行動するよう努めてまいります。

当社の「お客様本位の業務運営方針」は以下の通りです。

### 1. お客様のご要望に沿った保険商品・サービスの提供

- \* お客様とのコミュニケーションを大切にし、「お客様をよく知る」ことを基本とします。
- \* お客様の求めるニーズやご意向を的確に把握し、お客様に最適な保険商品を提案します。
- \* お客様の様々なご要望にお応え出来るよう、高品質で幅広い商品をラインアップします。
- \* 事故が発生した際には迅速かつ適切に対応し、お客様にお安心をお届けします。

### 2. お客様に分かりやすい情報の提供

- \* お客様の商品に関する知識・経験等に留意し、説明内容や説明方法を工夫して、分かりやすく情報を提供いたします。
- \* 後高齢者や障害をおもちのお客様などには、特に丁寧な説明を行います。

### 3. 利益相反の適切な管理

- \* 複数の保険会社の商品を取り扱う代理店として、お客様の利益を不当に害するとのないよう、比較説明等を誠実・公正に行います。

### 4. お客様の声を経営に生かす取り組み

- \* お客様からのご意見・ご要望・ご不満等には真摯に向き合い社内で共有し業務云々の改善・向上に活かしてまいります。

### 5. お客様本位の為の社員教育

- \* 全従業員がお客様から信頼される保険のプロフェッショナルとして、専門知識の取得・資格の取得に努めます。

以上

金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則		対応する当社の方針
原則 1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	1～5
原則 2	顧客の最善の利益の追求	1～5
原則 3	利益相反の適切な管理	1～3
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	1. 2. 5
原則 6	顧客にふさわしいサービスの提供	1. 2. 5
原則 7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	1. 2. 4. 5

#### 「お客様本位の業務運営方針」に関する重要指標

項目	K P I	2025 年 3 月末時点
年 1 回以上のお客様面談	8 0 %	7 5. 0 %
自動車保険 2 8 日前更改率	8 5 %	8 1. 3 %
事故発生時の 3 日以内の安心コール	1 0 0 %	1 0 0 %
年 1 0 回以上のコンプライアンス研修	1 2 回	1 2 回
損保大学課程 専門コース取得	2 名	1 名

2025 年 11 月 25 日 (改)

カタバミ保険サービス株式会社