



2025年4月

株式会社むつ保険センター

代表取締役 大久保 泰康

お客様本位の業務運営に関する方針

-----2025年度取り組み（期間：2025年4月～2026年3月）-----

1	方針	お客様に安心を与え続けるために、常にお客さまのご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案			
	取組内容	①自動車保険の更新手続き時に、お客さまの声を数多く収集するために、ご契約手続き後SMSで「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客さまアンケートの回答をご依頼します。また、苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットなどお客様の声を積極的に収集します。収集したお客さまの声は、月1回開催の品質向上会議で共有し、更なるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。改善策は社内規則に反映して社員全員で取り組みます。 ②当社の「お客さま本位の業務運営方針」で策定した方針・取組内容の確実な実行のため、毎月の全体会議で取組状況とKPIの進捗を確認し、進捗が思わしくないものは、原因を分析し、改善策を協議し、次の活動に繋がります。			
	※	【原則2】お客さまの最善の利益の追求			
	対象指標	アンケート回答件数	目標	80件	
		アンケート総合NPS		70PT	
		全体会議の 毎月の実施率・受講率		100%	

2

方針	役職員全員がお客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する教育研修計画や人事評価制度の構築など会社としての仕組みづくりに取り組む			
取組内容	①お客様に不利益が生じないように、コンプライアンス研修を毎月実施確認します。研修の実施記録を残し、欠席者に対しては補講するなど、社員全員の受講を徹底することで社内への浸透を図ります。 ②役職員全員が、お客さまにとって優位性のある商品を販売するため、業界最高位の資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画に策定・実効するとともに、業界最高位の資格（損保トータルプランナーや生保トータルライフコンサルタント）の資格取得の推奨と支援する制度を構築します。 ③人事制度に、お客さま対応品質を評価する項目を設定し、当社お客さま本位の業務運営方針の浸透に取り組みます。			
※	【原則2】お客さまの最善の利益の追求			
	【原則3】利益相反の適切な管理			
	【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等			
対象指標	研修計画毎月の実施率・受講率	目標	100%	
	損保トータルプランナー 生保トータルライフコンサルタント 資格取得者数	目標	2名 1名	



お客様本位の業務運営に関する方針

-----2025年度取り組み（期間：2025年4月～2026年3月）-----

3	方針	お客さまへの正しい情報提供に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客さまがご納得・ご理解いただけるまで何度でもしっかりとご説明			
	取組内容	①保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてPC・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。 ②お客さまへのご案内を満期2か月までにお届けし、原則保険始期20日前までにご提案すること、保険始期までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。			
	※	【原則5】重要な情報のわかりやすい提供			
	対象指標	代理店システム計上割合	目標	90%	
		満期日7日前証券作成率		90%	

4	方針	お客さまの万一の際にお役立ちできるよう熱意をもって日々研鑽に努め、ご満足いただける最高のサービスをお届け			
	取組内容	①お客さまが事故に遭われた際には、保険会社と連携して当社が中心となってお客さまに寄り添った対応を心がけます。初動対応については、事故発生時に迅速に事故連絡をいただくための連絡方法をご案内するとともに、初動対応を標準化し、初動対応のアドバイスなど丁寧な対応に取り組み、お客さまの安心につなげます。 ②キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。 ③士業、整備工場など専門家との連携を強化するための当社独自ネットワーク網を構築し、社員全員でお客さまの様々な課題解決に取り組みます。 ④保険会社のデジタルツール（モバソン）を活用して、お客さまにとって有益な情報の発信やお客さま対応の迅速化に取り組みます。			
	※	【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供			
	対象指標	代理店事故対応窓口割合	目標	90%	
		チャット登録件数	目標	200件	

※金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係