

《お客様本位の業務運営に関する方針》

株式会社平和堂

弊社は「お客様と地域社会に貢献し続ける企業となる」「5つのハトのお約束」という経営理念を掲げています。上記経営理念に基づき「お客様本位の業務運営に関する方針」を定め、お客様本位の業務運営を行うべく、保険事業に関して以下の取組みを実行することを宣言いたします。

経営理念「5つのハトのお約束」を基にした保険事業方針

- 奉仕のハトは、お客様へのサービスを第一とします
お客様本位の業務運営を実施し、従業員の募集活動の品質向上に努めます。
- 創造のハトは、よい品を販売します
お客様のニーズに合った保険商品・サービスの提供を通じてお客様満足度向上を図ります。
- 感謝のハトは、お取引先との信用を重んじます
保険会社より委託を受けた保険代理店としてコンプライアンスを遵守し、適切な保険募集を心がけます。
- 友愛のハトは、みんなの幸せを築きます
保険加入の目的ならびに家計等の経済状況等を総合的に勘案し、お客様の生活に寄り添った対応を心がけます。
- 平和のハトは、地域社会のためにつくします
保険事業を通じて、地域社会の発展に貢献してまいります。

お客様本位の業務運営に関する方針(取り組み内容)

- お客様本位での保険営業活動について(顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表)
弊社「経営理念」に基づき、お客様本位の営業活動を徹底してまいります。
従業員への定期的な教育により、事業活動の品質向上に努めてまいります。
- お客様のご意向に沿った保険商品の販売(顧客の最善の利益の追求)
保険商品の販売に際し、お客様に信頼され、安心してご相談いただける体制をつくります。
意向把握シートに基づき、お客様のニーズに合った保険商品かどうかの検証を行います。
- 利益相反のおそれのある取引について、適切に管理する態勢の構築(利益相反の適切な管理)
保険商品の選定理由、利益相反の可能性がある場合は、お客様の意向に反しないよう丁寧なご説明に努めます。
意向把握シートによりお客さまへの説明が果たされているか、また利益相反が発生していないかの検証を行います。
- お客様の理解度に応じた説明(重要な情報の分かりやすい提供)
お客様に保険商品の商品内容等をご理解頂くため、従業員の募集活動の品質向上に努めます。
高齢者や配慮の必要なお客様に対しての募集ルールを遵守いたします。
- お客様おひとりお一人に応じた保険商品の推奨(顧客にふさわしいサービスの提供)
保険加入の目的ならびに家計等の経済状況、年齢、家族状況等を総合的に勘案し、お客様の生活に寄り添った対応を心がけます。
お客様のリテラシー・経験・財産の状況・ご加入の目的に照らし、適切な保険商品をお勧めいたします。
- 保険商品及びコンプライアンス遵守についての教育・研修の実施(従業員に対する適切な動機づけの枠組み等)
コンプライアンスを遵守した募集活動を行うよう定期的にコンプライアンス研修を実施いたします。
保険商材についての定期的な研修を実施し、お客様にご満足いただける受付体制を構築いたします。

《KPI指標》

お客様本位の業務運営の方針に基づき、下記指標を当社のKPI(目標値)といたします。

項目	2025年度目標値	2024年度実績(目標差)	2024年度目標値
＜自動車保険＞ 継続率	98.0%	97.9%(-0.1%)	98.0%
＜自動車保険＞ 28日前早期更改率	65.0%	59.5%(-5.5%)	65.0%
＜自動車保険・傷害保険＞ ペーパーレス手続き率	45.0%	44.2%(+1.2%)	43.0%

2025.7作成