

お客さま本位の業務運営方針・KPI

2026.1.14 策定

大塚倉庫株式会社（以下「当社」）は、“Otsuka-people creating new products for better health worldwide”の理念のもと、すべてのお客様に安心をお届けする保険事業を推進いたします。その実現に向けて、当社は「お客さまと同じ方向を見つめたい」という想いを全社員で共有し、お客さま本位の業務運営を最重要の経営課題と位置づけております。ここに、当社が取り組むべき具体的な施策を掲げ、誠実に実行していくことを宣言いたします。

方針 1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

《基本方針》「お客さまにとって真に価値のある保険商品は何か」を常に意識し、丁寧な対話によるニーズの把握を最も重要なプロセスと捉えています。お客さま一人ひとりの状況やご要望に的確に寄り添い、最適な商品を中立的な立場からご提案いたします。

【主な取組み】

①本方針は、当社ホームページにて公表しており、社会情勢や経営環境の変化、お客さまからのご意見・ご要望を踏まえ、より良い業務運営を実現するために定期的な見直しを行っています。

方針 2. お客さまの最善の利益の追求

《基本方針》お客さまに最善の利益を提供するべく、お客さまを取り巻く多様なリスクに備える手段として、お客さまの状況把握のための情報収集、公的保障制度などに関する情報のご提供、現状の分析、および必要とされる補償内容に基づく保険商品のご提案を行います。

【主な取組み】

①当社は、お客さまの人生設計や将来のご希望を丁寧にお伺いしたうえで、それぞれのニーズに合った情報提供や商品のご案内を行っています。短期的な利益ではなく、長期的な視点で安心をお届けできるよう心がけています。

②ご自身やご家族のライフステージの変化（結婚・出産・退職など）に合わせて、現在の補償（保障）内容が適切かどうかを定期的を確認し、必要に応じて見直しのご提案を行います。補償の重複や過不足を防ぎ、割引の適用など、お客さまにとって最適な内容となるようサポートいたします。

【KPI】

- ・商品研修実施：年12回実施（2024年度：年6回実施）

方針3. 利益相反の適切な管理

《基本方針》 利益相反の発生する取引また反社会的勢力等に属する取引・犯罪収益移転と疑わしき取引等は一切行いません。

【主な取組み】

（1）お客さま利益を最優先する体制と意識の浸透

お客さまの利益を損なわないよう利益相反の排除に努め、社内規定や管理体制の整備、社員教育を通じて本方針の社内浸透に取り組みます。

（2）当社は、お客さまへの商品提供に際し、お客さま満足度を最優先とする事で、利益相反の排除に最大限努めてまいります。当社は、お客さまとのお取引に際し、不利益となる事項が認められる場合は、速やかに、その内容をお伝えし、お客さまの利益の保護に万全を尽くしてまいります。

【KPI】

- ・内部監査実施：年1回実施（直近実施2023年度/実施頻度：2年に1回）
- ・代理店自己点検：年1回実施（2024年度：1回実施済み）
- ・募集人自己点検：年1回実施（2024年度：1回実施済み）

方針4. 手数料等の明確化

《基本方針》 お客様サービスに対する対価の透明性の向上に努めます。

【主な取組み】

（1）当社は、商品・サービスの提供にあたり、お客さま負担となる費用が発生する場合は、正確に、その詳細をお伝えし、お客さまが理解できるよう、わかりやすくご説明いたします。変額保険等の特定保険商品のご案内にあたっては、変額保険の特別勘定運営費用等、発生する費用について、該当保険商品のパンフレット・契約概要・注意喚起情報等をを活用し、適切に情報提供します。

【KPI】

- ・対応履歴の内容確認：100%（2024年度：100%）

方針5. 重要な情報の分かりやすい提供

《基本方針》 原則1の基本方針に則りご提案し、お客様が最適な保険商品を選択できるよう、重要な情報の分かりやすい提供に努めます。

【主な取組み】

(1) 当社は、お客さまへの商品提案にあたり、商品パンフレットや重要事項（契約概要や注意喚起情報）などの説明資料をお渡しし、お客さまの理解度や経験に応じてわかりやすく丁寧に説明し、契約判断に必要な情報を的確にお伝えします。

(2) 当社は、お客さまにご提案した商品がご意向に沿った内容であるか、また商品内容をご理解いただけているかを適切に確認できるよう、ご契約手続きの前に十分な対話と確認の機会を設けています。あわせて、説明内容や提案プロセスが適正であったかを社内で確認し、質の高い募集活動に努めます。

【KPI】

- ・「お客様の声」集積数：20件 / 苦情解決：100%
- (2024年度：「お客様の声」集積数5件 / 苦情解決：100%)

方針6. お客さまにふさわしいサービスの提供

《基本方針》 当社は、保険満期を迎えるお客さまが安心してご契約を継続できるよう、早期かつ円滑な更新手続きを行うとともに、ご意向を的確に把握し、お客さま一人ひとりにふさわしい商品・サービスの提供に努めます。

【主な取組み】

(1) 満期を迎えるお客さまに対し、早期にご案内を行い、安心して継続いただけるよう、更新手続きの迅速かつ確実な完了に努めます。

(2) ご意向把握シートを活用し、お客さまのご意向・ニーズを適切に把握したうえで、提案する商品が当初のご意向と一致しているかを確認し、お客さまにふさわしい提案を行います。

【KPI】

- ・保険契約の早期更改率：80% (2024年度：72.9%)
- ・ご意向把握シートの内容確認：100% (2024年度：対象外 (2025年度より実施))

方針7. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

《基本方針》

当社はお客さまに最適な商品・サービスをご提供するために、役職員に対する教育・研修を実施していきます。

【主な取組み】

(1) 当社は、すべての営業担当者が商品やサービスの内容を正しく理解し、お客さまのご意向に沿ったご提案ができるよう、定期的に研修やロールプレイングを行い、提案力の向上に取り組んでいます。

(2) 当社は、お客さまのご意見、ご要望に誠実かつ迅速に対応し、お客さまの声として記録を残し、社内共有するとともに、業務運営の更なる改善につなげています。

【KPI】

- ・ コンプライアンス研修：年 1 2 回実施 (2024 年度：年 6 回実施)
- ・ 損害保険プランナー (※ 2)：取得者数 3 名 (2024 年度：取得者数 0 名)

※ 2 一般社団法人日本損害保険協会が定める損害保険大学課程試験 (専門コース)

【ご参考】

金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下「原則」)と、当社「お客さま本位の業務運営方針」との対応関係は、次のとおりです。

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	方針 1
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 2、5、6
原則 3：利益相反の適切な管理	方針 3、5
原則 4：手数料等の明確化	方針 4
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	方針 5
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2、5、6
原則 7：従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	方針 7