

お客様本位の業務運営方針における 主な取り組み KPI（成果指標）の公表について

指標 1-1 保険募集関連規程の整備

適正な保険募集管理を行うことを目的とし各種規程を整備し、お客様本位の業務運営を遵守するためのガバナンス態勢の向上に取り組んでおります。

各規程類の概要は以下のとおりです。

規程名称	概要
保険募集管理規程	保険業法その他保険募集にあたり遵守すべき法令等に適切に対応し、適正な保険募集を実現するための事項等について定めたもの。
保険募集マニュアル	保険募集に関する基本事項・実務や適正な募集活動に必要な法令、社内ルール等について定めたもの。
意向把握ならびに比較・推奨販売に関する規程	「意向把握」及び「比較・推奨販売」を適切に行うための「推奨商品の選定要領」「お客様への説明要領」「記録・保管要領」等について定めたもの。

指標 1-2 コンプライアンス、お客様の声など関連規程の整備

業務プロセスの改善ならびにお客様満足向上を目指し、各種法令遵守の管理、お客様対応（サービス）の充実やお客様の声を確実に把握するために必要な規程、マニュアルを整備し品質向上に努めております。

規程名称	概要
コンプライアンス・マニュアル	法令・規則等を遵守し、誠実かつ倫理的に事業活動を行うための事項を定めたもの。
「お客様の声」取扱規程	「お客様の声」への対応について規定し、お客様の保護および利便の向上を目指し業務の健全性および適切性を確保することを定めたもの。
「お客様の声」対応マニュアル	お客様からの問い合わせ、相談、要望、苦情および紛争へ適切に対応するための具体的な手順を定めたもの。
個人情報取扱規程	当社が取り扱う個人情報の適切な保護を実現すること等を定めたもの。

指標 2 業務品質向上の研修と各種点検・監査

業務品質向上と法令遵守のために、コンプライアンス研修の年間プログラムを作成し実施しています。また社内規程の遵守状況を確認するために業務監査を実施し業務品質の維持・向上を図っております。

主な研修、監査内容	実施頻度
コンプライアンス研修＋確認テスト	毎 週
個人情報保護研修＋確認テスト	年 1 回（3週連続実施）
ビデオ講習＋確認テスト	年 3 回
自己点検（全営業社員）	毎 月（年 1 2回）
内部管理実施報告（支社長点検）	毎 月（年 1 2回）
業務監査 （支社全店監査＋営業社員所持品検査）	年 1 回 （拠点 10ヶ所ならびに全営業社員）

2020年度（2020年2月～2021年1月）における「指標2」に関する取組結果

主な研修、監査内容	実施結果
コンプライアンス研修＋確認テスト	年間プログラムに基づき、eラーニング（オンラインシステム）による全従業員向け研修を毎週実施し、コンプライアンス意識の醸成と定着を図りました。
個人情報保護研修＋確認テスト	個人情報の適正な取扱いを確保するため、eラーニングによる全従業員向け研修を3週連続で実施いたしました。
ビデオ講習＋確認テスト	ハラスメント防止等のためのビデオ講習（動画研修）を3回実施し、正しい知識の習得と意識の向上を図りました。
自己点検（全営業社員）	<ul style="list-style-type: none"> ・保険募集業務に関する法令及び社内ルールの遵守状況等を自ら確認する月次点検を毎月実施いたしました。 ・銀行代理業務に関する法令及び社内ルールの遵守状況等を自ら確認する月次点検を2020年11月より開始いたしました。
内部管理実施報告（支社長点検）	<ul style="list-style-type: none"> ・保険募集業務に関する支社長による内部管理月次点検を毎月実施いたしました。 ・銀行代理業務に関する支社長（及びその指名した者）による内部管理月次点検を2020年11月より開始いたしました。
業務監査 （支社全店監査＋営業社員所持品検査）	新型コロナウイルス感染拡大防止のため業務監査を一旦延期し、従来の実地監査からリモート対応へ変更を図るべく実施方法等を検討いたしました。