

お客様本位の業務運営方針

オルガノアクティ株式会社保険部はオルガノグループの一員として、開業以来「お客さま第一」という視点で行動しております。

当社は、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、本原則の受け入れを表明するとともに、さらなるお客さま満足度向上のため、保険募集業務における「お客さま基点」の取組方針として、「オルガノアクティお客さま本位の業務運営方針」を制定しましたので、お知らせいたします。本基本方針に基づく判断・行動を徹底し、今後も引き続き、保険を通じて、お客さまの日々の生活と未来に安心を提供してまいります。

取組方針

< 1 > お客さま本位の業務運営

当社は、「顧客に誠意を持って接する共に、安全で迅速・正確なサービスを提供するためにたゆまぬ努力を続ける」という経営理念に基づき、お客さまの目線に立ちながら、お客さまの多種多様なニーズに積極的に対応するために、すべての社員ひとりひとりがすべての変化に対応し日々研鑽に努め、お客さま本位の業務運営を推進いたします。

- ・お客様の意向を正しく把握し、当社販売方針に従い、最適な保険を提案致します。
- ・お客様への商品内容説明や情報提供については、分かり易い説明を心掛けます。

< 2 > お客さまの様々な声を業務に反映

当社は、お客さまの意見や要望に、誠実、そして迅速かつ的確に、お客さまの最善の利益を優先してお応えし、業務運営に反映させる企業文化を醸成します。

- ・保険会社が実施しているお客様アンケートなどを積極的に活用し、その内容は部内メンバーで共有し業務品質向上に努めます。

< 3 > 利益相反の適切な管理とお客さまサポート

当社は、お客さまの利益を保護するために、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、適切な管理態勢でお客さまサポート態勢を構築します。

＜４＞ わかりやすい情報提供

当社は、お客さまの意向に適切に商品を選択できるよう、重要な情報を十分わかりやすく、情報をタイムリーに説明・提供致します。

＜５＞ お客さまのご要望を実現する業務態勢構築

当社は、お客さまの様々なご要望に応え、お客さまに永続的に寄り添っていくために、お客さまにふさわしいサービスを提供しながら、コンプライアンスの推進を含めた私たち自身の取組を、高度な品質の継続実施定期的な検証の実施、内部統制・監査室を通じた内部管理体制の構築、これらの PDCA を適正に実践していきます。

＜６＞ お客さまサポート管理態勢と人材教育

当社は、ご契約された後のお客さまのライフステージの変化に最善に応えるため、常に進化と変化をする保険商品について全役職員への実効性ある研修等を行い、さらにお客さまに強く寄り添う体制でサポートしていきます。

＜７＞ 適切なガバナンス態勢

当社は、お客さま本位の業務運営を遵守するため、日常的なコンプライアンス点検に加え、月次の自己点検、コンプライアンスニュース、保険商品研修、半期毎の集合研修などを実施し、コンプライアンス態勢の維持・向上に努め、適切なガバナンス態勢の構築を行っています。

取組及び成果指標

<指標①> お預かりしているご契約件数

お客様に生涯おつきあいをしていただけることが、当社の保険募集に対するお客様の信頼を着実に得られている評価であると考えます。

保険を通じてお客様の日々の生活と未来に安心を提供し続けてまいります。

お預かりしているご契約件数	1, 720件
---------------	---------

* 個人向け・法人向けの合計契約件数を記載しております。

* 当社が扱う「団体自転車保険」及び「団体傷害保険」の保険契約件数は各保険の加入者数を記載しております。

* 2025年2月末時点

<指標②> お客様の声

お客さまからいただきました貴重なご意見は、当社の重要な資産として真摯に受け止め、社内共有し、今後のサービス向上・業務改善に取り組んでおります。

ご意見	件数	構成比
お褒めの言葉	8件	50%
どちらでもない	6件	38%
ご不満・ご要望	2件	12%
合 計	16件	100%

* 対象期間：2024年3月～2025年2月

(1) ご不満・ご要望（抜粋）

- 保険の見積書を送付してもらったが、文字が小さいため、読むことができない。

⇒見積書を見やすいように拡大したうえで、お客さまに送付（特に高齢者の方などは拡大したもの）を送付することとした。

<指標③> 業務品質向上の研修と態勢整備

業務品質向上の研修と態勢整備は、お客さま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を表すものであると考えます。

◆当社の業務品質向上の研修

業務品質向上とコンプライアンス醸成のために、当社は法令や社会的規範、社内規程等を踏まえて、すべての役職員が守るべき基本原則に則り研修を受講しています。

◆ガバナンス態勢

当社は、お客さまに最適な保険商品の提供を行うことや、お客さまからよりよい商品等の信託をいただけるような態勢づくりのため、コンプライアンス研修の実施や業務監査を実施しています。

項 目	実施頻度
コンプライアンス研修	年 4 回
個人情報関連研修	年 2 回
自己点検（年次）	生損保各 1 回

◆リスクマネジメント分野での取組状況

- ・法人向け火災リスクサーベイ実施（年 1 拠点）
- ・企業物件 保険勉強会の実施（年 8 事業所）

オルガノアクティ株式会社 保険部

制定：2020 年 4 月 1 日

施行：2020 年 5 月 7 日

改定：2025 年 3 月 1 日