

お客さま本位の業務運営方針

【お客さま本位の業務運営方針と KPI の公表について】

岡田産業株式会社（以下、当社）は、お客さま一人一人のニーズを的確に掴み、当社の経営理念である「お客様の安全な生活のサポーター」を合言葉に、損保3社、生保2社による豊富なラインナップから、お客さまのニーズに最も適切だと考えられる保険商品をご提案してまいりました。

そして今般、より一層かつ具体的な形での「お客さま本位の業務運営」を徹底できるよう（重要業績評価指数）KPI を公表いたしました。これより KPI が示す数値のもと、着実に「お客さま本位の業務運営」の推進を図っていく所存でございます。

※KPI とは Key Performance Indicator の略で企業や組織が目標達成のため日々行う具体的な行動指標のこと。

【お客さまの最善の利益の追求（原則 2）】

当社は、お客様の日々の安心安全をお守りする代理店として、募集人全員が保険のプロフェッショナルでなければならないと考えております。全募集人が常に専門知識の向上に努め、もてる知識やノウハウを最大限活用し、お客様に最良の商品・サービスを提供していくことが、お客様の最善の利益につながると考えております。

具体的取組

1. 役職者全員が、お客さまにとって優位性のある商品を販売するため、業界最高クラスの資格取得（損害保険プランナー）に対する推奨と支援する制度を構築します。
2. 事故対応責任者を各支店に配置し、お客さまに寄り添った対応を行い、最善の解決を目指します。

【利益相反の適切な管理（原則 3）】

当社は、お客さまの利益が損なわれることのないよう、全てのご契約に対して管理を徹底し、お客さまの意向をしっかりと把握したうえで商談記録を残し、保存致します。

具体的取組

1. 点検シートでお客様の意向を記録
2. 変更内容や解約手続き等、お客さまの声ノートへの記録

【重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）】

当社は、損害保険・生命保険のプロ代理店として、内容をご理解いただけるよう、様々なお客さまに合わせた丁寧な説明を心がけます。

具体的取組

1. 当社は特別な理由がない限り、対面募集を基本として活動致します。タブレットやパンフレットを活用した丁寧な説明を心がけます。
2. お客さまへのご案内を満期 40 日前までに行い、原則保険始期 30 日前までにご提案することで、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。

【お客さまにふさわしいサービスの提供（原則 6）】

当社はお客さまを取り巻くリスクの把握や分析を行い、お客さまの意向や状況に適した適切な商品やサービスを提供致します。

ご契約後も内容の管理と適宜アフターフォローを実施していきます。

具体的取組

1. 事故発生時、お客さまに不安解決、安心をお届けできるよう迅速なサービスをお届けします。（現場への駆けつけ、レンタカー手配、保険金サービス課との連携等）
2. お客さまの声をしっかりと受け止める為、保険会社のアンケート調査を集計し、今後の組織としての課題を明確化したうえで改善に取り組みます。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則 7）】

当社は、教育研修と報告書を活用し、適切な動機づけを計ります。

具体的取組

1. 年間スケジュールに従い、毎週の教育カリキュラム、コンプライアンス研修、スキルアップ研修を行います。
2. 毎週、各支店の支社長による「行動予定表」「活動報告書」を用いたすり合わせを行い、評価、課題を相互に共有し、さらなる動機づけを計ります。

【重要業績評価指標（KPI）】

- 損害保険プランナー資格取得者数 4 名
- 満期更改 2 週間前手続き完了率 95%以上
- 事故対応代理店窓口割合 90%以上
- コンプライアンス研修、勉強会の実施（目標回数 24 回）

「お客さま本位の業務運営方針」の重要業績評価指標に関する 2024 年度取り組み成果

重要業績評価指数（KPI）	2024 年度成果・数値
損害保険プランナー 資格取得者数	1 名
満期更改 2 週間前手続き完了率	90.9%
事故対応代理店窓口割合	92.1%
コンプライアンス研修・勉強会の実施	12 回

岡田産業株式会社
山口県周南市築港町 10-10
TEL：0834-21-1234