

# お客さま本位の業務運営に関する方針

制定日 2023年4月24日

改訂日 2023年7月1日

改訂日 2024年7月1日

コニカミノルタコネクト(株)

保険センター

センター長 小幡 兼一

コニカミノルタコネクト保険センターは、コニカミノルタグループ唯一の保険代理店として、『保険販売・リスクコンサルティング・必要情報の提供を通じて、グループの企業活動および従業員とOB/OGの皆さまの安心に貢献する』をミッションとし、お客さまへのサービス品質の向上はもとより、コニカミノルタグループに適合した保険ソリューションやリスクマネジメントサービスの提供、ひいてはグループ全体の制度保険や従業員福祉基盤の強化等、お客さま本位の業務運営を実現するために、本方針を定めます。

## 1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立

当社はお客さまの信頼と期待に応えるために、商品・サービスを適時的確にお届けするとともに、ご要望やご不満に機敏に対応するなど、お客さまの最善の利益が図れるよう、お客さま本位の業務運営を常に実践してまいります。

### 具体的取り組み①：コンプライアンス態勢の構築

お客さま本位の業務運営を実践する行動規範として、「コニカミノルタ コンプライアンスマニュアル(COMPLIANCE MANUAL)」を第一義に当センター独自のコンプライアンス推進宣言を掲げ、コンプライアンス遵守を徹底してまいります。

### 具体的取り組み②：コニカミノルタグループ経営理念の浸透

コニカミノルタグループの一員として経営理念を実践できる人材育成に努めると共に、お客さまの最善の利益の追求を企業文化として定着させ、社員一人ひとりがお客さま本位の行動につながるよう努めてまいります。

## 2. お客さまのご要望に最適な保険提案と適切な募集プロセスの実践

当社はお客さまのニーズを的確に把握した上で、保有する高度な専門性をもとに保険商品などに関する情報を提供し、お客さまに正しくご理解頂いた上で保険商品・サービスの提案、販売等を行い、「お客さまのため」を最優先に考えたサービスをご提供するよう取り組んでまいります。

### 具体的取り組み①：ルールに則った適切な保険募集

お客様への保険商品のご案内に際し、複数の保険商品の販売・推奨を行う場合には、当社の比較推奨方針「保険商品のご案内にあたって」に則り、適切に保険募集を実施してまいります。特にご高齢のお客さまに対しては、ご親族等の同席による説明、分かりやすい言葉で丁寧なご案内、複数回の募集機会を設ける等、きめ細やかな対応を実施してまいります。

#### 具体的取り組み②：業務の標準化

お客様へ正確に保険商品の特性や関連情報の説明を実施するため、業務対応マニュアルやトークスクリプト等を整備し、募集人に徹底を行い、業務の標準化を図ってまいります。

### **3. お客様の声を経営に活かす取組み**

当社は、「お客様第一」の考えに立ち、お客様から寄せられた声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行うと同時に、お客様の声を積極的に受け止め、経営活動・品質改善・お客様満足度の向上に活かしてまいります。

#### 具体的取り組み①：お客様アンケートの実施

定期的なアンケートの実施により、お客様の声を積極的に収集し、お客様の満足度の把握を行うとともに、改善策に活かしてまいります。

#### 具体的取り組み②：お客様の声の共有

お客様対応の中でいただいた、苦情、意見・要望、その他の声は部内定例会議等を通じ積極的に共有化を図り、改善策や再発防止策の検討を行い、諸施策に活かしてまいります。

### **4. 保険募集業務品質の向上・改善に向けた管理体制**

保険募集プロセスが適正に実施できているか、お客様の声を経営に活かす取り組みが適正に行われているか等、当社の保険募集業務品質の向上・改善のため、以下の通り取り組んでまいります。

#### 具体的取り組み①：各募集人における自己点検等によるセルフモニタリング・検証及び改善

各募集人が自己点検チェックリストを用い、各募集人の業務遂行状況等について年に1回自主点検を実施します。各募集人の点検結果は各チームのリーダーが内容を確認し、必要に応じて改善に向けた指導を行います。

#### 具体的取り組み②：個人情報管理（ISMS）の徹底

営業・管理部門から独立した社長直下の監査部門による個人情報管理に関するISMS内部監査を毎年実施します。内部監査で発見された課題や問題点について改善策を検討し、健全かつ適切な個人情報管理を確保するため態勢整備を行います。

## **5．お客様への周辺サービスの提供**

当社は、ご加入頂いた以降もお客様の立場に立って、ライフプラン・事業活動に応じた各種のサービスを提供します。

### **具体的取り組み①：事故防止へのお役立ち**

交通安全運転講習会、ドライブシミュレーターを用いた危険予知トレーニング、e ラーニングによる安全意識の啓発等の交通安全活動などの提供を通じて、事故・災害の未然防止や被害の抑制によるお役立ちを提供します。

### **具体的取り組み②：防災に向けた意識向上へのお役立ち**

地域のハザードマップや、災害に対する心構えや知識と備えに役立つ情報等のお役立ちを提供します。

## **6．適正な業務運営を行うための教育・評価制度**

当社は、社員が常にお客さまの最善の利益を意識して行動し、適正な業務運営が実践できるよう、社内教育・研修の充実を図るとともに、各種資格取得やスキル認定制度等を運用し、本人の主体的なキャリア開発の実現と意欲あふれるチャレンジを引き出せるよう工夫してまいります。各種研修については年間計画を策定したうえで、着実に実行してまいります。

### **具体的取り組み①：コンプライアンス研修**

保険代理店業務のコンプライアンスおよびお客様対応品質の向上を目的としてコンプライアンス・プログラムを策定し、レベルや目的に応じた各種研修を行ってまいります。

### **具体的取り組み②：業務スキル向上のための研修**

適正な業務運営を行うだけでなく、お客様に常に最適な保険商品のご提案や最高のサービスを提供できるよう、ファイナンシャルプランナー等各種公的資格の取得をはじめとし、保険代理店として必要な専門業務スキルの向上に取り組んでまいります。

### **具体的取り組み③：人材育成と業績評価**

多様な人材が働き易い職場環境の整備や業績評価を含む人事制度の運用を行ながら、キャリアパスの形成ができるよう常に見直しを行ってまいります。

## **7.「お客様本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標（KPI）**

当社は、上記「お客様本位の業務運営方針に関する方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするためのアンケートをもとに成果指標（KPI）を設定しております。

※ 成果指標（KPI）については、定期的に進捗状況を確認いたします。また、本方針に則りより良い業務運営の実現に向けて、指標の追加、見直しを行ってまいります。

以 上

## 「お客さま本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標（KPI）

### 成果指標（KPI）

当社は、お客様本位の業務運営の取組状況を評価するための指標（KPI）を以下の通り定めましたのでお知らせいたします。今後も、業務運営の改善に活かすべく、取組成果を定期的に公表してまいります。

#### 1. 代理店満足度

お客様満足度を客観的に捉え、業務改善に生かしています。

指標指数	2024年度	2023年度	2022年度
代理店満足度（※1）	8.4 ポイント	8.3 ポイント	8.2 ポイント

※1 幹事損害保険会社である損害保険ジャパンのお客様アンケート回答のうち代理店満足度の割合  
(10（高評価）～1（低評価）までの10段階で評価)

#### 2. 保険募集上位資格取得者の数

保険販売における専門知識、リスクコンサルティング力を高め、お客様にご満足頂けるよう  
保険募集上位資格の取得に努めています。

資格種類	取得者数	取得率
損害保険プランナー（※2）	10名	62.5%
生命保険専門課程（※3）	6名	37.5%

2025年12月末時点の資格取得者を記載しています。

※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）

※3 一般社団法人生命保険協会が定める生命保険専門課程試験合格者で一定条件を充足した者