

お客さま本位の業務運営方針

【基本的方針】

当社は、損害保険・生命保険の総合コンサルティング企業として、地域のお客さまに選ばれ信頼され続けるため、あらゆる業務運営において徹底したお客さま目線で行動いたします。

1：お客さまの最善の利益の追求

当社はお客さまのニーズを的確にとらえ、良質な商品・サービスをご提供するために高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまの満足度を向上させていきます。

2：利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの利益相反の恐れのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないように、適切に管理する態勢を構築いたします。

3：手数料等の明確化

当社は、ご提案する保険商品のうち、お客さまにご負担いただく費用（保険契約関係費用等）が発生する契約（生命保険における特定保険契約）については、十分にご理解を得られるよう情報提供に努めます。

4：重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客さまが適切に商品・サービスを選択できるように、お客さまの判断に資する商品内容・注意事項等の重要な情報について、わかりやすく丁寧にご説明いたします。

5：お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの状況（知識・経験・資産状況等）、保険の加入目的等を総合的に勘案するとともに、ご意向等を的確に把握し、お客さまにマッチした商品やサービスを提供いたします。

6：従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

当社は、当該運営方針の徹底に向け、従業員に対する教育や研修を継続的に実施いたします。また併せてガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

香川興産株式会社
2025 年 12 月 16 日改定

2025年度 お客さま本位の業務運営方針の取組み

1. 満期日7日前証券作成率 対応方針1

適切なタイミングでご案内し、保険証券を満期日までにお届けすることでお客さまに安心をご提供いたします。

【目標値】 90%以上

【実績値】 80.4%

2. 損害保険継続率 対応方針1, 4, 5

お客さま最適な商品をご提案し、適切な募集及び親切丁寧な契約後対応をおこなった結果が継続に繋がるとの考えに基づき高い継続率維持を目指します。

【目標値】 継続率 95%以上

【実績値】 継続率 91.2%

3. お客さまアンケート取得 対応方針1, 2, 4, 5

お客さまの声を通して、お客さまが当たり前に期待する基準「お客さま信頼品質基準」の浸透・定着を目指します。

【目標値】 アンケート回答件数 50件以上

【目標値】 アンケート回答件数 29件

4. 内部監査によるお客さま対応履歴確認 対応方針1, 2, 3, 4, 5

お客さま本位の業務運営方針の遵守状況を内部監査で確認いたします。

【計画】 年3回実施

【結果】 年2回実施

5. 社員研修実施 対応方針6

損害保険・生命保険の総合コンサルティング企業として、地域のお客さまに選ばれ信頼され続けるために、社員個々の知識や能力向上が必要不可欠と考え、社員教育に注力いたします。

【計画】 ・コンプライアンス研修実施
・商品研修実施
・個々レベルに合わせた個別研修実施
・損保プランナー資格取得

【結果】 ・朝礼時研修 生保継続教育研修、公的保険制度研修、商品研修実施
・損保プランナー3名認定

2026年度 お客さま本位の業務運営方針の取組み

1. 満期日7日前証券作成率 対応方針1

適切なタイミングでご案内し、保険証券を満期日までにお届けすることでお客さまに安心をご提供いたします。

【目標値】 90%以上

2. 自動車保険新規契約台数 対応方針1, 4, 5

お客さまのご意向に沿った最適な商品をご提案し、適切な募集及び親切丁寧な対応の結果がご契約につながるの考え、新規契約数の増加に努めます。

【目標値】 40台以上

3. NPS（お客さま契約募集アンケート） 対応方針1, 2, 4, 5

お客さまの声を通して、お客さまが当たり前前に期待する基準「お客さま信頼品質基準」の浸透・定着を目指します。

【目標値】 30pt以上

4. 内部監査によるお客さま対応履歴確認 対応方針1, 2, 3, 4, 5

お客さま本位の業務運営方針の遵守状況を内部監査で確認いたします。

【計画】 年2回実施

5. 社員研修実施 対応方針6

損害保険・生命保険の総合コンサルティング企業として、地域のお客さまに選ばれ信頼され続けるために、社員個々の知識や能力向上が必要不可欠と考え、社員教育に注力いたします。

【計画】 ・コンプライアンス、商品研修実施
・個々レベルに合わせた個別研修実施
・損保プランナー資格取得