

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

肥後商事株式会社（以下「弊社」といいます）は、「企業理念」に基づき、お客さまに寄り添った保険サービスにより、地域社会の発展に貢献できる保険代理店を目指しています。弊社は、その使命を果たすために「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下「本方針」といいます）を定め、お客さまから「信頼」され、「選ばれる」ように実践してまいります。

1. お客さまの最善の利益につながる保険商品の提案及び保険サービスを提供いたします。

- （１） お客さまの課題解決に向け、様々なリスクに備えた幅広い商品を取り揃え、ご意向に沿った商品を比較推奨し提案いたします。
- （２） 保険会社からの手数料にとらわれることなく、お客さまニーズに応じた最適な提案をいたします。
- （３） 公的保険制度の説明を行うことで、お客さまに不足する「保障（補償）」を補完する最適な提案をいたします。
- （４） お客さまが万が一の事故にあわれたときには、迅速かつ丁寧な対応に努めます。
- （５） ご契約いただいた後も、適切なアドバイスを行い、お客さまのお役に立てる丁寧なアフターフォローに努めます。

2. お客さまに寄り添った最適な保険商品・サービスに必要な情報を丁寧かつ具体的に説明いたします。

- （１） お客さまのお取引経験等に応じた、必要な情報をわかりやすく説明いたします。
- （２） ご高齢あるいは障がいをお持ちのお客さまには、個々のお客さまの状況に配慮したきめ細やかな説明をいたします。
- （３） 特約事項や免責事項など、お客さまに不利益の恐れが生じる部分については、ご納得いただけるまで具体的に説明いたします。

3. お客さま本位の業務運営による業務品質の向上に努めます。

- （１） お客さまからの苦情、ご意見、ご要望やお褒めの言葉等は「お客さまの声」として真摯に受け止め、特に、苦情については原因を分析し、再発防止を徹底します。
- （２） 代理店自己点検を通じ体制整備上の課題を明確にし、改善することで業務品質の向上に努めます。
- （３） 内部モニタリングを通じ本方針の実践状況を把握し、問題点についての改善に努めます。

4. 「信頼され」「選ばれる」保険代理店を目指し、社内教育の充実に努めます。

- （１） 「企業理念」や本方針を正しく理解し実践する企業風土を目指し、コンプライアンスを遵守する社内教育を徹底します。
- （２） お客さま目線による質の高いサービスを提供するために、商品知識や業務知識の習得に向けた研修の実践により、お客さま満足度向上につなげます。

《本方針の取組等進捗状況を判定するK P Iについて》

本方針の取組状況や定着度合いを判定する指標として、以下の項目を設定しております。各指標の進捗目標を定め、進捗状況を毎年公表することで、「お客さま本位の業務運営状況」の見える化と定着に努めてまいります。

K P I		対応する 方針	目標		実績		
			2025 年度		2024 年度	2023 年度	2022 年度
1	お客さま総合 満足度 ※1	1、3	90.0%		—	—	—
2	損害保険継続率	1、2	90.0%		88.4%	89.5%	90.8%
3	生命保険（推奨 3 社※2）25 か月目 継続率	1、2	98.0%		97.8%	97.2%	97.0%
4	自動車保険早期 更改率 ※3	1、2	86.0%		82.9%	82.6%	93.8%
5	「信頼され」「選ばれ る」保険代理店を 目指した社内研修 実施回数	4	合計	75 回	66 回	44 回	38 回
			コンプラ	25 回	22 回	23 回	20 回
			商品知識	25 回	24 回	7 回	8 回
			業務知識	25 回	20 回	14 回	10 回

※1 2025 年度より独自のお客さまアンケートを開始しました。以前のデータはございません。

【算出方法】お客さまアンケート総合満足度 4 段階評価（満足、どちらかといえば満足、どちらかといえ
ば不満足、不満足）のうち満足の割合。

※2 推奨 3 社 （明治安田生命、東京海上あんしん生命、S O M P O ひまわり生命）。

※3 2022 年度は損保ジャパン社のみ、2023 年度から取扱全社のデータ。