

2025年5月1日  
株式会社京急保険サービス

## お客様本位の業務運営に関する方針

弊社は、京急グループ経営理念・行動指針および京急保険サービス経営理念に則り、お客様第一の保険商品を提供し、安心・安全をお届けするお客様のパートナーとなり、お客様本位の業務運営の継続的実践を行うために本方針を定めます。

### 1. お客様本位の業務運営の追求

お客様の「安心・安全」のお役にたつべく高い倫理観の元に行動し、お客様に対し誠実・公正に業務を行うことにより、お客様の最善の利益を図ります。

お客様本位の業務運営を全役職員共通の価値観とし企業文化として定着するために、その前提となるコンプライアンスを徹底してまいります。

### 2. 重要な情報の分かりやすい提供

お客様への保険商品・サービスの提供にあたってはお客様にとって最適な商品・サービスの提供を行い、比較推奨による保険募集を行う場合の選定理由をはじめ商品内容やサービス内容に関する重要な情報を分かり易く説明いたします。

### 3. お客様のご意向に沿った適切な提案とサービスの提供

お客様の年齢・家族構成・資産状況等を含むご意向を丁寧に把握するとともに、そのご意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。また、以上のことにより利益相反の排除にも努めてまいります。

### 4. 適切な業務運営に向けた社内態勢の整備

#### (1) 募集品質の向上をめざす管理態勢の整備

全社コンプライアンス研修、営業部門における自主点検、管理部門による内部監査を計画的に実施することにより不備事項や要改善点を明確に把握し、業務改善に向けて管理体制の見直しを適時・的確に行ってまいります。

#### (2) お客様の声を経営に活かす取り組み

お客様からのご意見を幅広く収集し、寄せられたご意見は全社員が情報共有し、誠実に受け止め、お応えすることによりお客様満足度を向上させるとともに、弊社の業務品質の向上に繋げてまいります。

#### (3) 従業員教育と研修の実践

お客様に対し最善のご提案を行うため、金融・商品知識、コンプライアンス知識の習得に向けた定期的な教育・研修を実施します。

◎ 本取組みに関する指標（KPI）の策定と公表

弊社は本方針につきまして、下記のとおり指標の策定と内容分析・原因究明・業務改善策の実施を継続して行うことにより本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

KPI①

重要な情報の分かりやすい提供およびお客様のご意向に沿った適切な提案とサービスの提供に関する業務遂行状況を確認するために比較推奨販売・意向確認の履歴を記録いたします。

※弊社は 2015 年 11 月以降、申込・保全手続きに関して取扱全契約手続きの証跡を作成し事後点検を行うことにより、定められた募集プロセスが確実に実行されているかの検証を実施しております。

【2024 年度の状況】

2024 年度（1 年間）の証跡（＝手続き）件数	7,388 件
2024 年度（1 年間）の比較推奨件数（新規件数）	328 件
2024 年度（1 年間）の高齢者対応件数	1,045 件

本点検におきまして重大な不備はございませんでした。

KPI②

適切な業務運営に向けた社内態勢の整備、募集品質の向上をめざす管理態勢の整備を行うため、年 2 回の全社コンプライアンス研修、年 2 回の各部門における自主点検、年 1 回の管理部門による内部監査を実施いたします。

【2024 年度の状況】

○全社コンプライアンス研修

2024 年 5 月、2024 年 11 月に実施いたしました。

例年集合研修方式で実施しておりましたが、コロナ禍を鑑み 2021 年度より Zoom 開催による研修としております。

○部門自主点検

2024 年 5 月、2024 年 11 月に実施いたしました。

本点検におきまして重大な不備はございませんでした。

○内部監査

2025 年 3 月に実施いたしました。

今回も前年に引き続き損保・生保のロープレを実施し、適切な募集プロセスが遵守されていることを確認しました。

本監査におきまして重大な不備はございませんでした。

#### KPI③

お客様の声を経営に活かす取組み実施のため、営業部門において「業務・コンプライアンス連絡会」を毎月1回開催し、前月に受け付けたお客様の声を全社員が共有するとともに、不満足の説明については再発防止策を策定し徹底を図ります。

#### 【2024年度の状況】

- 業務・コンプライアンス連絡会は予定どおり毎月・全12回開催いたしました。
- 2024年度に受け付けたお客様の声は3件で、内容は不満足の説明2件、弊社説明不十分に起因すると思われるお客様の錯誤、理解不十分1件でした。
- 受付月翌月の業務・コンプライアンス連絡会にて情報共有と再発防止の徹底を行いました。

#### KPI④

お客様に対し最善のご提案を行うため、金融・商品知識、コンプライアンス知識の習得に向け、全営業社員を対象とした「業務・コンプライアンス連絡会」にて毎月1回研修を実施します。

#### 【2024年度の状況】

Zoomにて毎月開催、年度合計12回実施いたしました。  
取引保険会社による教育および情報提供、弊社業務関連の情報共有と教育をカリキュラムとしており、今後も継続して実施することにより社員の業務レベルの向上に努めてまいります。

以上