

# 保険代理店業務における「お客様本位の業務運営方針」

スカイ総合保険株式会社（以下、当社）は企業理念に掲げる「お客様第一主義」をより具体的に実践するため従来の方針に加え「お客様本位の業務運営方針」を定めます。当社は、本方針の下で業務運営を行い、本方針に基づく取り組みを定期的に確認いたします。また、社会情勢の変化等踏まえ本方針の見直しを行ってまいります。

## 1. お客様の最善の利益の追求（金融庁原則 2. 4. 5. 6）

当社は、お客様が求めるニーズを的確に把握し、適切な商品と安定した持続可能なサービスを提供するためにご契約後の定期的・長期的なサポートできる体制を強化してまいります。

## 2. お客様に最適なサービスの提供（金融庁原則 3. 4）

当社は、お客様の意向に的確に沿ったご提案をさせて頂くに当たり保険業法をはじめとする事業活動にかかわる法令等の遵守を徹底し事業活動を行ってまいります。

※当社は、商品の組成およびパッケージとしての販売・推奨は行っておりません

## 3. お客様にとってご理解頂きやすい情報提供の実施（金融庁原則 3）

当社は、お客様へご提案する保険商品及びサービスにおける保険料・報酬等について、どのような仕組み、サービスに基づく対価であるかをご理解頂けるようご案内いたします。

## 4. 利益相反の適切な管理（金融庁原則 3）

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合保険代理店として、法令等を遵守し、お客様の利益を不当に害する事のないように適切な取引管理を行ってまいります。

## 5. お客様の声を経営に生かす取組（金融庁原則 2. 7）

当社は、損害保険ジャパンが行うアンケートの実施により、その結果を把握・分析することにより業務の改善や体制整備・サービスに生かしてまいります。また、苦情・ご意見・等に対しても真摯に向き合い、迅速に原因を分析し対策を講じることで再発防止に努めてまいります。

## 6. 従業員への適切な動機付けと教育体制（金融庁原則 2. 7）

当社は、役職員に対しお客様サービスに対する高い倫理観を持った行動指針教育と保険商品のりかいや販売方法等について十分な知識と理解を得られるよう継続的な教育を行ってまいります。

「本方針は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づきます。」

（金融庁 HP）

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/gensoku3.1.15.pdf>

## 取組指標（KPI）について

当社は、本方針のお客様を守るための行動宣言で公表した取組項目の成果を客観的に評価するために以下の取組指標（KPI）を設定し、データを毎年定期的に公表いたします。

### 2024 年度取組実績（KPI）

具体的取組：専門資格の取得状況、研修回数

トータルプランナー育成 1 名

コンプライアンス研修実施回数 12 回

品質研修実施回数 6 回

具体的取組：事故発生時の窓口対応・お客様評価

窓口対応 98%

お客様評価 NPS 8.3P

具体的取組：ISO9001 認証取得

ISO9001 2024 年度認証取得