

代理店業務における「お客様本位の業務運営方針」

令和7年9月30日 スカイ総合保険株式

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 定期的な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に対応）

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。

（当社の取り組み）

社内研修を通じ社員に対し行動規範に基づく判断・行動の徹底を図り最適な保険商品をご提案いたします。また、保険契約にかかわるお客様からのお問い合わせやご要望に対し分かりやすく丁寧な対応に努めます。

2. 利益相反の適切な管理（金融庁原則3に対応）

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最適・最善な提案を心掛けてまいります。

（当社の取り組み）

お客様の利益を損なうことのないように利益相反の恐れがある取引を適切に把握・管理する態勢を整備します。また、お客様の視点に立って誠実かつ公正な対応を行うとともに業務運営の向上・改善へとつなげていきます。

3. 手数料等の明確化（金融庁原則4に対応）

お客様に提案・販売する保険商品において、お客様にご負担いただく手数料や費用については分かりやすく丁寧に説明してまいります。

（当社の取り組み）

変額保険等の投資性商品を取り扱う際は投資会社への手数料が発生することの説明、市場リスクにより投資額が変動する旨説明を行います。

4. 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5に対応）

当社は、お客様にとって有益な情報を適時適切に提供することに努めてまいります。その際、専門的な内容の情報提供に関しては、お客様に分かりやすい平易な表現を用いお客様が真にご理解頂いたかを確認しながら丁寧に進めてまいります。

（当社の取り組み）

お客様にご契約内容を正しくご理解いただけるよう重要事項説明書などで分かりやすくご説明いたします。また、推奨販売する商品についてはお客様のニーズや意向を踏まえたうえで選定しお客様対応において最終的にお客様の意向に沿った保険商品であるか定期的に点検業務を行ってまいります。

5. お客様に最適なサービスの提供（金融庁原則 6 に対応）

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コミュニケーションの充実を図り、環境の変化を把握し最適・最善のサービスの提供に努めてまいります。

（当社の取り組み）

募集人は取り扱う保険商品の仕組みや関連事項について分かりやすくご説明するとともにお客様が取引に関する基本的な知識を得られるよう情報提供いたします。また、お客様に保険金・給付金を確実にお受取りいただけるようご契約内容の各種変更などお客様に配慮した対応を行います。

6. 従業員への適切な動機付けと教育体制（金融庁原則 7 に対応）

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理解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。また、従業員の職場環境や人事制度の充実を図ってまいります。

（当社の取り組み）

保険募集管理規定・コンプライアンスといった社内規定により、社員への周知・徹底を図るため定期的に確認してまいります。また、お客様の目線に立った様々なケースにおける事例など会議を通じ社員と共有していき資質の向上・均一化に努めていきます。

※定期的な募集プロセスチェック（年 3 回）

※損保協会・生命保険協会の社内自己点検（年 1 回）

※ISO・保険会社による内部監査（年 2 回）

※コンプライアンス研修（毎月）

7. 地域社会への貢献

当社は、保険を通じ安心と安全を第一に会社及び授業員個々のボランティア活動・地域活動を通じて、地域社会に貢献してまいります。

（当社の取り組み）

事務所近隣の清掃活動・ボランティア活動など。

「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/kokyakuhoni.html>

「お客様本位の業務運営方針」を評価するための指標（KPI）

当社は、「お客様本位の業務運営方針」の定着を客観的に評価できるようにするための成果指標として以下を設定いたしました。（KPI：企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標です。）

2024 年度具体的取組の実績

1. 専門的知識・資格の習得

お客様に対して総合的なコンサルティングサービスを提供すべく日本損害保険協会の損害保険大学課程コンサルティングコースの認定取得を積極的に行い社員の専門的知識・周辺知識の習得など毎月テーマを決めて社内勉強会を実施します。

トータルプランナー育成人数 1 名
コンプライアンス研修実施回数 12 回
品質研修回数 6 回

2. 事故対応における代理店事故対応割合

当社の強みである、事故対応力が実際に発揮され、お客様に認識されているかを評価する指標として、損害保険会社が実施しているお客様アンケート及び保険会社が把握する事故対応窓口割合を参考とします。

窓口対応割合 98%
お客様評価 NPS 8.3P

3. お客様への情報提供

契約更新及びそれ以外の機会において「お客様に役立つ有益な情報・お客様にふさわしいサービスの提供を目的として弊社ホームページにて発信してまいります。

4. ISO 認証取得の取組

マネジメントの有効性を評価し組織の目標達成を支援する取組

ISO9001 2024 年度認証取得