

## お客様本位の業務運営方針

有限会社 C&H は金融事業者の一員として、お客さま第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客様本位の業務運営に関する方針」(FD 宣言=フィデューシャリデューティ宣言)を策定致しました。

当社は、【ひとの暮らしをサポートする】という経営理念のもと、以下行動指針を掲げ、経営理念の達成に向け全力で取り組んでまいります。

### 【方針1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定・公表します】

当社は、あらゆるお客様の接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしてまいります。ホームページにて掲載と更新をしてまいります

### 【方針2 お客様の最善の利益を追求したご提案をいたします】

保険商品の提案の前に、お客様のライフスタイルや将来に向けたお考えを丁寧に伺い、お客様の現在の立場から未来に起こりうるリスクをしっかりとお伝えすることにより、リスクからお客様を守り切れる提案をしてまいります。

### 【方針3 『お客様の声』の収集と『対応記録』の積極的な活用を行います】

保険会社のアンケートと営業担当によるヒアリングによりお客様からの声を幅広く収集します。特に苦情や不満に関しては、誠心誠意に対応した後、再発防止策を直ちに検討します。また、対応記録や営業活動共有から日々の気づきを社員全員で共有し業務品質の向上に努めてまいります。

### 【方針4 重要な情報を分かりやすくご案内いたします】

お客様の知識、ご意向を丁寧に把握するとともにお客様に良くご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使い、説明の仕方も誤解を招かぬようお客様に合わせて工夫して行います。特に70歳以上の高齢者及び障害のあるお客様には、より留意して対応致します。また情報を重要度に応じて区別し、より重要度の高い情報については特に強調して注意喚起いたします。

### 【方針5 お客様に寄り添った保険サービスを提供します】

日頃からお客様との丁寧なコミュニケーションを通じ、万が一の事故やケガ、ご病気などお客様の困りごとが起きた際にしっかりと寄り添い、保険金請求手続きの支援や各種事故の状況報告など保険金をお届けするまでの支援を徹底します。

【方針6 社員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します】

各種研修会への参加、周辺知識の習得、お客様情報整理などを積極的に行い、全社員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客様に寄り添うご案内ができるよう改善と成長を目指します。

お客様第一の業務運営の定着度合いを客観的に評価できる評価指標（KPI）

有限会社 C&H は社内の目標を達成するための重要な業績評価の指標を策定し、達成状況を定点観測することで、目標達成に向けた組織のパフォーマンスの動向を把握します。

《指標1 お客様の声をしっかりと受け止め反映させます》

お客様の声をホームページへ掲載し、良かった点・悪かった点をしっかりと見定めます。特に悪かった点は改善策の取り組みを行います

《指標2 事故対応やアフターフォロー等なお客様の元へすぐに駆けつけます》

- ・お客様宅への訪問件数 目安 月10件以上
- ・お客様に対するコンタクト 月30件以上

《指標3 社員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します》

- ・コンプライアンス研修 年4回
- ・継続研修 年1回
- ・社内研修 年12回

《指標4 重要な情報を分かりやすくご案内いたします》

- ・社内の情報共有会議 月1回以上

社内での相互点検・共有を通じて、重要な情報の確認を徹底し、適切な情報提供をいたします

《指標5 お客様に寄り添った保険サービスを提供いたします》

- ・ペーパー手続き率 85%以上 ※2024年度実績 93.2%
- ・モバイル損保チャット 100件以上 ※2024年度実績 52件
- ・キャッシュレスサービス化 95%以上 ※2024年度実績 99.4%

《指標6 日頃から自己点検・セルフチェックの徹底を行います》

- ・代理店チェック表による自己点検 年4回

- ・保険募集人チェック表による自己点検 年3回
- ・社内の営業活動共有 営業日報の掲載 毎日
- ・お客様との対応記録の記載保管等を徹底いたします

※KPIとは、Key Performance Indicatorの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指数のことです

2024年12月1日 策定  
有限会社 C&H