

お客さま本位の業務運営方針

<お客さま本位の業務運営方針>と<重要業績評価指標（KPI）>について

「株式会社ぬしとら」は、「保険を通じ、お客さまの安心・安全な生活を支えるお手伝いをさせて頂く」

「保険を通じ、いざという時に頼りになる質の高いサービスを提供する」

「会社の社業を通じ、地域社会への貢献ができるよう努める」

という企業理念を掲げています。当社は、損害保険代理店として業務を行うにあたり、同社の理念も踏まえ、「お客さま視点に基づいた、お客さま本位の損害保険代理店業務を遂行するため本方針を定めます。

方針1. お客さまの最善の利益の追求<原則2>

私たちは、高い倫理観のもと、誠実・公正に業務を遂行し、お客さまの最善の利益を追求いたします。

取組

- ① お客さまの多様なニーズや個々のご意向を正しく把握し、様々な保険商品の中から専門知識に基づき最適な商品を提案するよう努めます。
- ② お客さまにとって不利益な商品が販売されることのないよう、各保険商品の改訂並びに新商品販売の際に商品の比較研究を行い、お客さまに対して誠実・公正な業務を行いお客さまの最善の利益を追求します。

方針2.利益相反の適切な管理<原則3>

私たちは、お客さまの利益が損なわれることのないようご契約を適切に管理し、ご意向の変更、商談内容等を適切に記録し保存いたします。

取組

- ① 「お客さまの利益を不当の害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、社内管理体制を整備してまいります。

方針3.重要な情報の分かりやすい提供<原則5>

私たちは、保険のプロとして、お客さまに十分にご理解いただけるよう、細分化しながら丁寧に説明をいたします。

取組

- ① 取扱する保険商品の内容について、保険の仕組みや保障内容、保険料およびお客さまに影響のあるリスクをお客さまの属性に合わせて分かりやすく説明します。

② 高齢者の方には、ご家族の同席や当社社員のよる複数回によるご説明を行い、冷静にご検討をいただける環境を整えます。

方針4.お客さまにふさわしいサービスの提供<原則6>

私たちは、おすすめした商品や対応行動が、お客さまにふさわしく、ご満足いただいているかについて、常に注視し、振り返っています。

取組

- ① 私たちは、お客さまのニーズや状況を適切に把握するためのコミュニケーションを重視し、商品に関する知識、加入状況、契約目的、財産状況などを総合的に勘案し、最適な保険提案を目指します。
- ② お客さまを長期的にサポートするために、個々ではなく組織としてサポート・アフターフォローできる体制構築することにより、お客さまがいつでも安心してお問合せ・ご相談いただけるようお客様データ管理の徹底へ取組ます。

※当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売する金融事業者には該当いたしません。

※当社は金融商品の組成にかかわる金融事業者には該当いたしません。

方針5.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等<原則7>

私たちは、「教育研修」と「個人面談」により、適切な動機づけをはかります。

取組

- ① 法令順守・募集品質の向上のため、社内規定・コンプライアンス研修を実施します。
- ② 社外研修に積極的に参加できる環境を整え、社員の教育を充実します。
- ③ 全ての社員が目指すべき方向性として、企業理念・事業計画・お客さま本位の業務運営方針を周知し、実施するよう努めてまいります。

当社方針の定着を測る指標（KPI）について

●当社は、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。今般、当方針の定着を測る指標（KPI）として別表を設定します。

重要な指標（KPI）

※当社では、「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況を測るため以下の4項目を指標（KPI）として設定しており、社外に公表いたします。

KPI 項目	2024年度（4月～3月）	2025年度（4月～3月）
契約取扱件数	1415 件	
業務品質改善指導	0	
自動車保険継続率	98.32%	
火災保険地震付帯率	67.86%	

2025年11月30日 策定

株式会社 むしとら

代表取締役社長 中尾 克巳