

## 第一ビルディング 保険募集代理店業務に関する「お客さま第一の業務運営方針」

当社は、誠実・高潔・公平な姿勢で、お客さまの立場に立った提案・対応を行い、常にお客さまにとって最善の利益を追求します。法人のお客さまには、事業リスクを踏まえた保険によるリスクマネジメントを、個人のお客さまにはリスクの変化に応じた最適な保険サービスをご提供します。

これらの実現のために、以下の方針を策定し、方針の定期的な見直しと公表を行います。

### 方針1 お客さま第一の業務運営理念の実践（原則 2、3、7 に対応）

当社は、法令および社会的規範、各種規程・ルールを遵守し、高い倫理観を基盤に、お客さまの信頼に応えるため、お客さま第一の業務運営が社内に定着するよう継続して取り組んでまいります。

#### 【主な取組】

全社員を対象に、法令遵守や公正・誠実な業務遂行をはじめとする各種コンプライアンス研修を実施するとともに、お客さまの最善の利益を常に考えた判断・行動ができるように、年 1 回、コンプライアンスを前提に、お客さまのための行動ができていないかを、自らが振り返る機会を設け、理念の浸透を図ってまいります。

### 方針2 お客さまのご意向およびニーズに沿った商品とお客さまが必要とするサービスの提供（原則 2、3、6 に対応）

当社は、お客さまから評価されて選ばれ続けるために、お客さまの声に常に耳を傾け、期待に応える取組みに努めます。

#### 【主な取組】

#### （1）意向把握と比較推奨販売の適切な実施

お客さまの属性や状況を踏まえ、最適な商品をご提案します。お申込みをいただく際には、お客さまとのコミュニケーションを通じて意向を把握し、お申込みをされる商品がお客さまのニーズに合致していること、および保険料・補償内容等について確認し、お客さまのご意向に沿った商品にご加入いただけるようにします。また、当社の比較説明・推奨販売方針をもとに、お客さまに最適な商品を提案し、お客さまのためにより良いサービスを提供します。

加えて、当社の利益のためにお客さまの利益を不要に害することがないよう適切に業務を行います。

#### （2）フォローアップ情報の提供

ご契約後のフォローアップとして、法人のお客さまにはダイレクトメールによるお役立ち情報の発信、個人のお客さまには SNS 等を通じてよりタイムリーな情報提供やニュース発信を行います。

### 方針3 お客さまにとって分かりやすい情報の提供（原則 5 に対応）

当社は、ご提案する商品・サービスの内容について、重要な情報をお客さまが理解できるように、お客さまに寄り添い、正確で分かりやすい説明を行います。

#### 【主な取組】

#### （1）お客さまにとってわかりやすい説明の実施

商品の提案を行うに際しては、「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」「ご契約のしおり」「約款」「パンフレット・チラシ」等を活用・交付して、お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるようにします。また、お客さまが保

険契約の内容等について、ご理解されていない場合や誤解されている場合は、より分かりやすい説明および誤解の解消に努めます。

(2) お客さまに応じた説明の実施

特にご高齢のお客さまに対しては、説明の内容を十分にご理解いただけるよう、より丁寧に分かりやすくご説明、対応します。

方針4 「お客さまの声」を業務運営に活かす取組み（原則2に対応）

当社は、お客さまから寄せられる「苦情」「感謝」「要望」等に対し、迅速・適切かつ誠実な対応を行います。また、お客さまの声を、より良いサービスを提供するうえで欠かせないものと位置づけ、業務運営に反映するよう努めます。

【主な取組】

(1) お客さまの声の記録と共有の実施

お客さまの声を受け付けた際は、受付情報を漏れないよう速やかに社内データベースに記録・保存するとともに、経営層が参画する会議を通じ共有化を図ります。

(2) 原因究明と再発防止策の検討・実施

特に苦情については、進捗ある原因分析を行い、本質的な発生原因を把握したうえで、実効性ある再発防止を検討・実施します。

方針5 **お客さま第一の業務運営の定着を図るための募集人教育・育成**（原則7に対応）

お客さまの多様なニーズにお応えするため、保険の提案を推進する知識・スキルを備えた募集人の育成に努めます。

【主な取組】

(1) 適切な保険募集の徹底

当社の全募集人に対し、コンプライアンスに留意した適切な勧誘・提案が行われるよう、研修を実施し、お客さま第一の業務運営について理解を深めるとともに、自己チェックを通じて、自らの業務の適正性を確認します。

(2) 専門スキルの向上と資格取得推進

お客さまに常に最適な商品を提案しより良いサービスを提供できるよう、社内外の研修を通し、保険代理店として必要な専門スキルの向上に取り組めます。特に、保険部門においては、より専門性の高い資格（損害保険プランナー・トータルプランナー資格等）の取得推進を行い、高度な専門知識とコンサルティングスキルを有した人財を育成します。

## 「お客さま第一の業務運営方針」に係る取組状況（KPI）

当社は、上記「お客さま第一の業務運営方針」の取組状況を客観的に評価できるようにするための KPI（成果指標）を設定しています。

KPI（成果指標）については、定期的に進捗状況を確認します。また、本方針に則り、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを行ってまいります。

### 【KPI】

評価項目	2024 年度実績
研修内容と受講回数	コンプライアンス研修：17 回（うち適正募集に関する研修 4 回） 保険商品・営業研修：8 回 （2024 年 4 月～2025 年 3 月実施分）
お客さまアンケート	※損保ジャパン社の個人向け自動車保険ご契約者様アンケートより ・お客さまのご意向の把握：十分な確認だった／まあまあ確認してくれた 94.2% ・お客さまのご意向を踏まえた保険提案：よく理解できた／まあまあ理解できた 89.2% ・補償・サービス、保険料等のご説明：よく理解できた／まあまあ理解できた 91.0% ・重要事項の説明：よく理解できた／まあまあ理解できた 85.7% （2025 年 4 月～11 月回答※2024 年度は十分な回答数がなかったため当該期間のデータを用いて集計）
資格保有者数	損害保険プランナー：10 名（2025 年 3 月末時点）
お客さまの声件数	お客さまの声 35 件【うちご不満・ご要望 33 件、感謝 2 件】（2024 年 4 月～2025 年 3 月受付分） ※お客さまの声の事例（ご不満については、原因究明を行い、再発防止を策定し実施済） （ご不満・要望）保険料が上がったことに対する詳細説明がほしい。 （ご不満・要望）電話の振り分けが分かりづらい。 （お褒め・感謝）誰が対応しても、第一ビルディングの担当者はいつも対応が良いと毎年感じている。 （お褒め・感謝）保険料が安くなるか問合せしたところ、丁寧に分かりやすく説明してくれ感謝している。
件数更改率	一般扱 89.9%、団体扱自動車保険 91.5%、団体扱火災保険 87.5% （2024 年 4 月～2025 年 3 月満期分）
情報発信回数	法人のお客さま：1 回、個人のお客さま：5 回（2024 年 4 月～2025 年 3 月発信分）

【原則対応表】

原則	対応する方針	KPI
原則 1 : 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	(冒頭) 方針を策定し、方針の定期的な見直しと公表を行う	—
原則 2 : 顧客の最善の利益の追求	方針 1 / 方針 2 / 方針 4	方針 1 : 研修内容と受講回数 方針 2 : お客さまアンケート 方針 4 : お客さまの声件数
原則 3 : 利益相反の適切な管理	方針 1 / 方針 2	方針 1 : 研修内容と受講回数 方針 2 : お客さまアンケート
原則 4 : 手数料等の明確化	特定保険商品の取り扱いがないため非該当	特定保険商品の取り扱いがないため非該当
原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供	方針 3	お客さまアンケート / 件数更改率
原則 6 : 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2	お客さまアンケート / 情報発信回数 / 件数更改率
原則 7 : 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 1 / 方針 5	方針 1 : 研修内容と受講回数 方針 5 : 資格保有者数

以上