

2024 年度 お客様本位の業務運営に係る方針に関する評価指標（KPI）

	方針	取組み	取組状況・成果
1	お客様の最善の利益の追求 徹底したお客様視点のもと、丁寧な意向把握・確認を行いお客様に最適な提案を行います	お客様の声に耳を傾け より良いサービスの提供を目指します。 アンケート総合満足度：9pt	アンケート総合満足度 10%
2	利益相反の適切な管理 お客様が不利益を被らないよう高い専門知識の習得に努め丁寧な説明を行い最適・最善の提案を心がけてまいります		
3	重要な情報のわかりやすい提供 お客様の金融商品に関する知識・経験、契約目的、財産の状況等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、重要な情報をわかりやすく提供することに努めます	お客様に役立つ情報や保険以外の情報提供を目的としてほけんマスター通信の発行をします。	発行回数 2 回
4	お客様にふさわしいサービスの提供 お客様を取り巻く環境を適切に理解・把握し、お客様のリスクに合った商品・サービスを提供していきます。	ぐるり 360° のシートの活用、証券診断を行いお客様の意向と実情に応じた金融商品の販売等に努めます。 多種目販売率：15%	既契約リスク管理 個人 12.4% 法人 30.2% 2024 年 1 月時点
5	従業員に対する適切な動機付けの仕組み等 従業員に対する教育・研修の機会を設け、人材育成を推進します。	各種教育・研修を実施し、お客様により高品質なサービスが提供できるよう努めます。 従業員教育・研修計画の作成 実施率：100%	従業員教育・研修計画の作成と実施状況 教育・研修計画策定 実施率 100%

期間 2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日

2025 年 4 月 1 日

ほけんマスター

代表取締役 西崎 和治