

お客さま本位の業務運営方針（FD方針）

お客さま本位の業務運営方針

カサナルほけん(CASANAL 株式会社)は「すべての人の笑顔を守ります！」という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、以下の「お客さま本位の業務運営方針」を策定しております。全役職員一丸となり取り組んでまいります。

	方針	KPI
1	【原則2】お客さまの最善の利益の追求 当社は、「すべての人の笑顔を守ります！」の実現のために、お客さまのご意向・お客さまの状況を把握し、最適かつ最高の商品・サービスをご提供します <取り組み> ① 自動車保険の更新手続き時に、お客さまの声を数多く収集するために、ご契約手続き後 SMS で「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客さまアンケートの回答をご依頼します。また、苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットなどお客さまの声を積極的に収集します。収集したお客さまの声を、毎月開催の品質向上会議で共有し、更なるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。 ② 本方針で策定した取組内容の確実な実行のため、毎月の品質向上会議で取組状況と KPI の進捗状況を確認し、進捗が思わしくないものは、原因を分析し、改善策を協議し、次の活動に繋がります。 ③ お客さまへの商品やサービス提供の品質向上を目的として、品質向上マネジメントシステムの国際規格である ISO9001 認証に取り組めます。	・アンケート回答率 ・ISO9001認証
2	【原則4】手数料等の明確化 【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 当社は、「すべての人の笑顔を守ります！」の実現のために、お客さまのことをしっかり把握し、わかりやすい言葉で、迅速・正確・丁寧に対応します <取り組み> ① 保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいて PC・タブレットのナビゲーションシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。 ② 高齢のお客さまに対しては、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組み、対応した内容を記録に残すことで今後のお客さま対応に活用します。 ③ お客さまへのご提案は、原則保険始期1か月前までに行い、保険始期7日前までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。 ④ 投資性商品である変額保険については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。尚、お客さまへの提供状況については、ご契約者へのモニタリングを行います。	・PC等のナビゲーションシステムでの契約募集率（代理店システム計上割合） ・満期日7日前証券作成率
3	【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供 当社は、「すべての人の笑顔を守ります！」の実現のために、お客さまへ有益な情報を発信し、お客さまにご満足いただける最高のサービスをお届けし、全力でサポートします <取り組み> ① お客さまへの提案内容は対応記録に入力し、役職員全員で共有することで、今後の提案活動やサービスの提供に活用します。 ② お客さまが事故に遭われた際には、保険会社と連携して当社が中心となって対応します。初動対応については、対応方法を標準化し、社員全員でお客さまに寄り添った事故対応を心がけます。 ③ 変額保険等投資性商品の販売に際しては、商品・リスクの内容やお客さまにご負担いただく諸費用等について、お客さまの保険商品にする知識・経験・購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、適切なご説明、ご理解に努めます。 ④ キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客さまのニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。 ⑤ 土業、整備工場などの専門家との連携を強化し当社独自のネットワーク網で、お客さまの様々な課題解決に取り組む体制を構築します。 ⑥ デジタルツールを活用して、お客さまにとって有益な情報の発信やお客さま対応の迅速化に取り組めます。	・事故受付窓口割合（自動車・火災）
4	【原則2】お客さまの最善の利益の追求 【原則3】利益相反の適切な管理 【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 当社は、お客さまに最適かつ高品質な商品・サービスを提供するため、更なるコンプライアンス意識、職業倫理の向上を目指し、教育研修制度や人事制度の充実に取り組めます。また、自己研鑽を図る企業風土を醸成してまいります <取り組み> ① お客さまに不利益が生じないように毎月コンプライアンス研修を実施します。すべての研修において、欠席者への補講等、役職員全員が受講することを徹底します。 ② 代表取締役2名にて、利益相反関係が生じていないかの確認を適宜行い、疑義案件は適切に対応してまいります。 ③ 役職員全員が、お客さまにとって優位性のある商品を提供するため、資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画を策定・実行するとともに、業界最高位の資格（損保トータルプランナーや生保トータルライフコンサルタント）の取得奨励と支援制度を構築し運用します。 ④ 人事制度に、お客さま対応品質を評価する項目を設定し、本方針の徹底・浸透に取り組めます。	・研修計画の実施率・受講率 ・損保トータルプランナー資格取得者数 ・生保トータルライフコンサルタント資格取得者数

お客さま本位の業務運営方針（FD方針）

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとして KPI を設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でご報告いたします。また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。尚、「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、パッケージ商品・サービスなどを対象とした注(原則 5 注 2、原則6注2・注3)については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

<取組状況のご報告>

実績は確報判明後、修正

KPI(評価項目)	2024 年度実績	2025 年度目標
アンケート回答率	1.0%	5.0%
代理店システム計上割合	●●%	90%
満期日7日前証券作成率	61.0%	80%
事故受付窓口割合(自動車・火災)	90.1%	93%
研修計画毎月実施率・受講率	100%・100%	100%・100%
損保トータルプランナー資格取得者数	4 名	6名
生保トータルライフコンサルタント資格取得者数	2 名	4名
ISO9001認証	—	認証

当社は、2025年4月1日に、旧)シバインシュアランスと旧)群馬総合保険事務所が統合し発足いたしました。従いまして、2024年度実績は、両社の合算数値でお示しております。

2025 年4月1日
カサナルほけん(CASANAL 株式会社)
代表取締役 小林 弘和 ・ 花田 真人
役 職 員 一 同