

お客さま本位の業務運営に関する方針

制定日 2025年3月31日
京阪産業株式会社

当社は、京阪グループ及び当社の経営理念に則り、最適な保険商品・サービスの提供を通じてお客さまに安心と安全をお届けするために、お客さま本位の業務運営に関する方針を次のとおり策定・公表いたします。

1. お客さまの意向に沿った最適な商品・サービスの提供とアフターフォロー

- (1) お客さまのご意向やご希望を的確に把握し、当社で定めている推奨方針に従いお客さまに最適な商品やサービスを提供いたします。
- (2) お客さまに対して、商品内容や重要な情報（契約概要、注意喚起情報等）について、分かりやすくご説明いたします。
- (3) 事故発生の際は、お客さまの立場に立って親身になった相談や適切なアドバイスなど、各種サポートをいたします。

2. お客さまの声を業務運営に活かす取組み

- (1) 当社はお客さまから寄せられるご意見、ご要望、ご不満などを真摯に受け止め、誠実かつ迅速にお応えするよう努めます。
- (2) 収集されたお客さまの声については、改善策や再発防止策の検討を行い、社内で共有するとともに、業務品質向上に活かしてまいります。

3. 保険募集業務品質の向上

- (1) お客さま本位の業務運営を促進するため、各募集人を対象としたコンプライアンス研修及び自己点検を定期的を実施いたします。
- (2) 社内で定められた手順に従い内部監査を定期的を実施し、発見された課題を社内で共有し改善していくことで、業務品質向上に向けたPDCAサイクルの定着を図ります。
- (3) 各募集人に社内外の研修を受講する機会を設けるとともに、各種資格取得への援助を行います。

<ご参考>

当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係

方針1・・・原則2、3、5、6

方針2・・・原則2、6

方針3・・・原則7

※1 原則4、原則5（注2）および原則6（注2～3）は、当社の取引形態および取扱商品の特性に鑑み、本方針の対象としておりません。

※2 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページの以下のURLにてご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>

成果指標と取組状況について

当社は、上記「お客さま本位の業務運営方針に関する方針」の取組状況を客観的に評価できるようにするためのKPIを設定し、定期的に進捗状況を公表いたします。また、より良い業務運営の実現に向けて、必要に応じ指標の追加、見直しを行ってまいります。

※KPIとはkey performance indicatorの略で、主要業績評価指標です。

<KPI>

1. 自動車保険継続率 2024年度 98.1%

お客さまのご契約が満期を迎えた際に引き続き当社で継続いただけることは、当社が提供するサービスに対する評価の表れであると考えています。(当社方針1及び原則2、3、5、6に対応)

2. 代理店推奨度 (NPSスコア) 2024年度 8.5

NPSとは、Net Promoter Score®の略で、顧客ロイヤルティを測る指標の一つです。お客さまアンケートにおける、「知人・同僚などにお勧めしてもよいと思うか」という推奨意向の質問に対して、回答があった件数のうち、「推奨者割合」(9点・10点を付けた人の割合)から「批判者割合」(0～6点をつけた人の割合)を差引いた数値です。(当社方針2及び原則2、6に対応)

3. 研修実施状況 2024年度 18回実施

全ての研修のうち、優先的・重点的に取り組んでいるコンプライアンス教育に対する研修の実施回数です。(当社方針3及び原則7に対応)

以上