お客さま対応基本方針 「お客さま本位の業務運営方針」 2024 年度の振り返り

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、「お客さまより信頼され相談を受ける代理店」を目指していきます。

- 1. 契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでも、丁寧、親身にお答えします。
 - → 早期更改に取組み、90%以上の達成を目指します。 2024 年度実績 74.0%
- 2. 丁寧かつ親切な説明を心掛け、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。
 - → NPSポイントに関し、全社で 60 ポイント以上を目指します。 2024 年度実績 86.36 ポイント(本社) 88.89 ポイント(いわき営業所)
- 3. 契約手続きに際し、お客さまから情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。
 - → ペーパーレス手続き率 85%以上の達成を目指します。 2024 年度実績 89.8%
- 4. すべてのお客様に対し、日常生活のお困りごとにお応えするため、取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。
 - → お客さま向け情宣紙の複数回の定期提供を目指します。 2024 年度実績 4 回提供

2024年度は上記の結果となりました。

2025年度以降につきましても、「お客さまより信頼され相談を受ける代理店」として一層の取組みとともに、更に品質の向上を目指して参ります。

日火通商株式会社

〒111-0034 東京都台東区雷門 2-6-1 雷門ミハマビル 2 階 Tel:03-3845-0451 Fax:03-3845-0461

お客さま対応基本方針(2025年度) 「お客さま本位の業務運営方針」

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さま本位の業務運営を基本として、 引き続き「お客さまより信頼され相談を受ける代理店」を目指していきます。

下記記載の原則の番号は、「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当するものです。

- 1. お客さま信頼品質向上のため、契約募集アンケートの回答項目により、品質向上の取り組みの定着状況を確認し、更なる保険募集の品質向上に努めます。(原則 2:お客さまの最善の利益の追求、原則 5:重要な情報のわかりやすい提供)
 - → お客さま信頼品質基準項目の充足状況の確認 対象項目充足割合 90%以上 (本社・いわき各 50 件以上)
- 2. 契約をいただいたお客さまに安心をお届けするため、更改契約につき早期の手続きを心がけ、証券の早期作成を行います。(原則 2:お客さまの最善の利益の追求)
 - → 満期日7日前証券作成率のアップ

満期日7日前証券作成率90%以上

- 3. 契約手続きにあたり、お客様から情報・要望により、コンプライアンスに則り、最適なプランをご提案し、システムを活用した計上を推進します。(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 4:手数料等の明確化)
 - → 代理店システム計上割合のアップ

代理店システム計上率 90%以上

- 4. 契約計上に関する不備の一層の削減を進め、お客さまへのサービス提供の更なる早期化を実現します。(原則 6:お客さまにふさわしいサービスの提供、原則 7:従業員に対する適切な動機づけの枠組み等)
 - → 不備率の改善

不備率 2.8%以下

- 5. お客さまの利便性向上のため、保険料のキャッシュレス化を進め、支払いに関する利便性向上を継続します。(原則 2:お客さまの最善の利益の追求)
 - → キャッシュレス化率の推進

キャッシュレス化率 95%以上

- 6. すべてのお客様に対し、日常生活のお困りごとにお応えするため、取り巻くリスクに関する各種情報を 提供します。(原則 2:お客さまの最善の利益の追求、原則 6:お客さまにふさわしいサービスの提供)
 - → お客さま向け情宣紙等の定期提供

年複数回以上の提供

日火通商株式会社

〒111-0034 東京都台東区雷門 2-6-1 雷門ミハマビル 2階

Tel:03-3845-0451 Fax:03-3845-0461