

# 「お客様本位の業務運営方針」に基づく 業務運営の取組状況について

2022年度(2022年4月～2023年3月)

2022年7月に策定・公表いたしました「お客様本位の業務運営方針（第3版）」に基づく2022年度の取組状況を公表いたします。

※なお、一部の取組みに関しては2023年度に開始、実施したものが含まれております。



ベル少額短期保険株式会社

当社は、“主に葬儀費用に備える資金を保険商品で提供する”事業目的を掲げ、エンディング企業のパイオニアとしての誇りと責任を企業理念とする会社です。

この企業理念をより実践的に具現化するために、お客様の利益を最優先する公平・公正な業務運営に向けた取組みに努めております。

また、この取組みをより一層強化・徹底していくために、「お客様本位の業務運営方針」を公表するとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点からその取組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

なお、当社は2022年7月1日に「お客様本位の業務運営方針（第3版）」を新たに公表しております。本資料は「お客様本位の業務運営方針（第3版）」に沿って実施した、2022年度の取組結果をお示しするものです。

### 《お客様本位の業務運営方針》

- 運営方針1：お客様の最善の利益の追求
- 運営方針2：お客様にふさわしい商品・サービスの提供
- 運営方針3：重要な情報の分かりやすい提供
- 運営方針4：利益相反の適切な管理
- 運営方針5：手数料の明確化
- 運営方針6：従業員に対する適切な動機づけの枠組み

### <ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」との関係  
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、金融庁原則）と当社「お客様本位の業務運営方針」（以下、当社運営方針）の関係は以下のとおりです。

金融庁原則	当社運営方針
原則2	運営方針1
原則3	運営方針4
原則4	運営方針5
原則5	運営方針3
原則6	運営方針2
原則7	運営方針6

- 金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- 当社の保険商品は、投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、金融庁原則5(注2)(注4)および原則6(注1)～(注5)に対応する方針はございません。

金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

**当社は、お客様の最善の利益の追求を最優先に掲げ「お客様本位の業務運営」の推進を行う経営に努めています。**

#### 【経営理念】

- (1) 保険事業を通じて、お客様の“ありがとう”が溢れる会社を目指し、全従業員とその家族の幸せを実現します
- (2) 「原理原則に則った」「道理に合った」「道徳に反しない」経営を行い、社員の成長が会社の成長に繋がる、活気に溢れた会社にします。

#### 【基本指針】

- 生命保険の原点は人を思いやる心 (The heart of life insurance is caring people)
- 保険制度の基本である“人を思いやる心（利他主義）”をすべての基本の考え方とします。

### 取組状況

#### 新型コロナ感染拡大の影響による保険料払込猶予や保険金・給付金請求手続きの簡易取扱い状況

当社では、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により保険料の払込が困難なお客さまに対して、保険料払込猶予や保険金・給付金請求手続きの簡易取扱い等を実施しております。当社は、今後も緊急事態宣言発出等の状況に応じてこうした取組みを行ってまいります。

1. 保険料払込の特別取扱いについてお申し出をおいただいたお客様に対し、最長6ヶ月間保険料の請求を停止し、保険料払込を猶予する期間を設けました。この特別取扱いに関するお申し出の受付状況は以下のとおりです。

#### R4（2022）年度

項目	件数
保険料払込猶予取扱い	1
保険金請求に関する簡易手続き	0
新型コロナによる死亡保険金支払	9

#### 2. 保険金・給付金等のお支払いについて

- ・ 新型コロナウイルス感染症により被保険者様がお亡くなりになられた場合は、当社死亡保険における死亡保険金のご請求対象となります。
- ・ 新型コロナウイルス感染症を原因とする保険金・給付金のご請求については、お客様のお手続きのご負担を減らすため、必要な書類を一部省略する等のお客様の個別事情に沿って対応を行っております。

## 取組状況

**災害救助法発令による保険料払込猶予や保険金・給付金請求手続きの簡易取扱い状況**

当社は災害救助法が適用された地域のお客様に対して金融上の措置をホームページに掲示し迅速、適切な対応に努めました。令和4年度に発令された災害に対する取組み状況は以下のとおりです。

**【発令された災害救助法発令内容】**

災害救助法適用発令内容	対象地域 のお客様 対象件数
令和5年1月24日からの大雪による災害にかかる災害救助法	1
令和4年山形県鶴岡市の土砂崩れにかかる災害救助法	5
令和4年12月22日からの大雪による災害にかかる災害救助法	1,593
令和4年12月17日からの大雪による災害にかかる災害救助法	626
令和4年台風第15号に伴う災害にかかる災害救助法	263
令和4年台風第14号に伴う災害救助法	2,815
令和4年8月3日からの大雨による災害にかかる災害救助法	3,989
令和4年7月14日からの大雨による災害にかかる災害救助法	176

※対象件数には、共済契約を含みます。

上記の発令による保険料払込猶予および保険金請求などの簡易取扱いのお申出はございませんでした。

- (1) お客様への商品の利便性の創造
- (2) お客様へのサービスの充実にむけた制度、サービスの創造
- (3) 「お客様の声」を活かしたサービスの創造
- (4) お客様のニーズにこたえる商品の創造
- (5) 高齢者社会・孤立社会に対応するサービスの創造
- (6) 高齢のお客様や障がい者への配慮
- (7) 適切・迅速な保険金支払体制の構築
- (8) お客様サービスを持続するための情報管理体制の強化
- (9) お客様本位の営業を浸透させる代理店態勢整備の推進

## 取組状況

- (1) 「お客様への商品の利便性の創造」に関する取組み**  
**(2) 「お客様へのサービスの充実にむけた制度、サービスの創造」に関する取組み**

当社は、DX 推進の一環として2021 年10 月 より、オンライン 保険相談サービスの導入準備を進め、2022年6月より開始（実装実験）いたしました。本サービスの導入により、全国のお客様と対面での保険相談が可能となり、お客様はパソコンやスマートフォンを通じて、ご自宅等どこからでもお気軽に保険に関する相談ができるようになりました。

2022年度には合計7件のご利用をいただくとともに、本サービスを拡大し、募集代理店への転用・応用を開始いたしました。

なお、本サービスは、株式会社アドバンスクリエイト（本社：大阪市）が開発した保険相談特化型ビデオ通話システム「Dynamic OMO」を利用して行います。

ベル少額短期保険で「Dynamic OMO」を正式導入！  
～保険事業会社では6社目、保険業界のスタンダードシステムを目指す～

株式会社アドバンスクリエイト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：浜田佳治、東証一部上場、証券コード：8798、以下「当社」、<https://www.advancecreate.co.jp/>）が自社開発した保険相談特化型のビデオ通話システム「Dynamic OMO」について、ベル少額短期保険株式会社（以下「ベル少額」）での正式導入が決定いたしましたので、お知らせいたします。

■「Dynamic OMO」の販売状況  
 ・ベル少額で正式導入！  
 2022年2月より、ベル少額において正式導入が決定いたしました。生命保険や損害保険、少額短期保険などの保険事業会社での導入は、チャーリッピ生命、ライフオット生命、FWD 生命、SEI 損害保険、SEI いきいき少額短期保険に纏いて6社目となります。今後、ベル少額向けに順次ユーティーIDを発行してまいります。また、その他複数の保険事業会社で導入を検討いただけております。  
 ・他複数の大手企業でも導入検討中！  
 BtoC のビデオ通話に特化した「Dynamic OMO」は、保険相談以外の BtoC 商談でも使い勝手が良いことから、保険業界のみならず能率の大手企業からも多数の引き合いでいただいております。生産性向上への寄与や強固なセキュリティは保険業界以外からも評価いただいており、大手クレジットカード会社で正式導入された他、銀行や証券会社においても導入を検討いただけております。



株式会社アドバンスクリエイトHPより転載

## 取組状況

## (3) 「お客様の声」を活かしたサービスの創造への取組み

当社は、商品・サービスの提供に向けた取組みを推進するためにお客様の声を持続的に収集しております。お客様の声は電磁的データで記録保存しコンプライアンス推進委員会や経営会議・取締役会などでお客様の声を活かした改善に努めました。

分類	商品内容に関する照会	契約内容に関する照会	保険料支払状況に関する照会	更新に関する照会	告知に関する照会	変更書類に関する照会	旧共済商品に関する照会	非対面に関する照会	資料請求に関する照会	保険金請求に関する照会	解約請求に関する照会	その他	合計
受付件数	1046	565	766	307	220	381	51	42	1657	279	316	464	6094
構成比	17%	9%	13%	5%	4%	6%	1%	1%	27%	5%	5%	8%	100%

## 2022年度お客様相談室 苦情受付状況（千の風）

分類	受付件数	構成比
代理店に対するご不満	7	47%
商品に関するご不満	4	27%
当社事務手続きに関するご不満	3	20%
当社に対するご不満	1	7%
合計	15	100%

(過去3年間の苦情受付状況)

2021年度苦情受付件数 22件

2020年度苦情受付件数 25件

2019年度苦情受付件数 30件

## 取組状況

## (4) お客様のニーズにこたえる商品の創造への取組み

当社では、主にご高齢の方を対象にした暮らしに役立つ情報を、ホームページ上の「コラム」として発信しております。この「コラム」について閲覧数などを集計し、より良い商品・サービスの創造に向け、お客様ニーズの把握に努めております。



ベル少額から届く

公開日：2023年3月1日

## 《経典の成立》

『経典の成立』 仏教の經典といいますと、私達は文字で綴られたお経をイメージしますが、その時代、お釈迦様の教えは弟子たちが暗記をし、語り継いでいました。当時のインドはすでに文字は普及していましたが、それは主に商用や公用に [...]



その他読み

お葬式に適親しい人やおぼよいから、急たり、場合に



その他読み

香典の包み  
葬儀に参列する場合万をます。お世話



その他読み

49日法要の包み方を解説  
香典を持参するときのマナーは失礼のない



その他読み

香典返しの手引き  
日本には弔事です。近年、申し出る事自

## 1.1. 仮通夜と本通夜がある

通夜には仮通夜・本通夜の2種類があります。

仮通夜とは、本通夜の前の晩におこなわれるもので、遺族と近親者など少人数で故人と最期のお別れをします。

本通夜は葬儀の前の日におこなわれる儀式で、故人の友人や同僚、地域の方など、さらに幅広い範囲の方が参列します。一般的に通夜と呼んでいるのは本通夜にあたります。

また、参列者には通夜振る舞いとして食事やお酒が振る舞われることもあります。

## 1.2. お通夜への意識が変わってきている

先に述べたとおり、昔は通夜は一晩かけておこなわれるものでした。

しかし、現在では通夜にかける時間は1~3時間ほど（半通夜）です。

また、通夜の用間客が告別式の参列者より多くなる場合があるため、告別式並みの規模でお通夜を開催することも珍しくありません。

## 2. お葬式との違い

ここで、お通夜とお葬式の違いがどこにあるか見ていきましょう。

## 2.1. お葬式との時間の違い

お通夜は夜におこなわれるものであり、夕方頃から始まり夜に終わるのが一般的です。

一方、お葬式は10~11時頃始まり、日中のうちに終わります。

お葬式は火葬もおこないますが、ある程度長い時間がかかるため日中におこなわれるのが一般的です。

## 取組状況

- (5) 「高齢者社会・孤立社会に対応するサービスの創造」に関する取組み
- (6) 「高齢のお客様や障がい者への配慮」に関する取組み

高齢社会の進展が著しい我が国の社会情勢や、保険業法改正による情報提供義務、意向把握・確認義務が定められ、また「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行されました。

さらに、2017年に「顧客本位の業務運営に関する原則」の公表が行われたことなどの背景から、従来以上に高齢者・障がい者に対する適切な対応が求められています。

このような背景を踏まえ、当社では2022年度から、一般社団法人日本少額短期保険協会が主催する「認知症サポーター養成講座」の受講を積極的に推奨しております。2023年度中には、お客様と直接お話をする機会の多い担当部門の社員全員の受講を予定しています。

## 認知症サポーター

### 認知症サポーターとは

認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」を全国で養成し、認知症高齢者等にやさしい地域づくりに取り組んでいます。

認知症サポーター養成講座は、地域住民、金融機関やスーパーマーケットの従業員、小、中、高等学校の生徒など様々な方に受講いただいているます。

▶ [全国キャラバン・メイト連絡協議会HP](#) ↗

### 認知症サポーターに期待されること

1. 認知症に対して正しく理解し、偏見をもたない。
2. 認知症の人や家族に対して温かい目で見守る。
3. 近隣の認知症の人や家族に対して、自分なりにできる簡単なことから実践する。
4. 地域でできることを探し、相互扶助・協力・連携、ネットワークをつくる。
5. まちづくりを担う地域のリーダーとして活躍する。

## 認知症サポーター養成講座

認知症サポーター養成講座は、地域や職域団体等で、住民講座、ミニ学習会として開催しています。

受講をご希望の場合は、在住・在勤・在学の自治体事務局へお問い合わせ下さい。

▶ [全国の自治体事務局一覧（全国キャラバン・メイト連絡協議会HPより）](#) ↗

## 取組状況

**(7) 適切・迅速な保険金支払体制の構築**

当社では、保険金等の支払いが、少額短期保険業者を含む保険業者の基本的かつ最も重要な機能であることを認識し、保険金等支払事務が適時・適切に実施できるための支払管理態勢を構築することを心がけております。

2022年度における千の風の保険金支払件数、支払所要日数（請求書類が完備してからお支払までの日数）は以下のとおりです。

保険金支払所要日数（2022年度）

支払所要日数	件数
当日	126
1日	338
2～3日	76
4～6日	26
7日～	18
合計	584

## 取組状況

### (8) 「お客様サービスを持続するための情報管理体制の強化」に関する取組み

当社は、サイバー攻撃に対応するためのサーバー管理、ネットワーク機器等に係る監視を強化する等、顧客データの管理体制の強化に努めております。また、万一サイバー攻撃によってサービスの提供に支障が生じた場合は、コンティングエンシープランに基づき利用者へのアナウンスや組織内外の連携を適切に行い、サービスの提供が迅速に復旧できるよう努めております。

2022年度の主な取組みは以下のとおりです。

#### ①マルウェア対策の強化

主にemotetへの対策として、全社で定期的な感染チェックを実施しました。

#### ②社内ネットワーク機器の安全性確認

社内セキュア環境維持のため、UTM機器や各種ネットワーク機器のファームウェアアップデートを確実に実施し、安全性を高めました。

#### ③ITセキュリティ教育・指導

- ・定期的なITセキュリティ学習を行い、従業員のセキュリティスキル向上を図りました。
- ・社内PCモニタリングソフト等を活用し、適切な指導や教育を実施しました。

## 取組状況

## (9) 「お客様本位の営業を浸透させる代理店態勢整備の推進」に関する取組み

代理店に対して、顧客本位の業務運営を推進するためWeb研修プログラムを構築し代理店の経営者はじめ保険募集人や業務・教育担当者も参加し自代理店の強み弱みを把握するなど、勧誘方針に沿った提案型営業の教育に努めました。また募集代理店研修会などで研修を実施しています。

## 勧 誘 方 針

当社はお客様への保険商品の販売・勧説方針を次のとおり定めております。

- 商品の販売にあたっては、保険業法、消費者契約法、金融サービスの提供に関する法律、その他の関係法令等を守り、適正な販売に努めてまいります。
- 商品の販売にあたっては、お客様に商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の習得、研さんに励み、わかりやすいご説明に努めてまいります。
- お客様の商品に関する知識、ご購入目的、財産の状況等を総合的に勘案し、ご意向と実情に沿った商品をご選択いただけるよう努めてまいります。
- 商品の販売にあたっては、お客様の立場に立って、時間、場所等について十分分配慮するよう努めてまいります。
- 万一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のご請求にあたり適切な助言を行なうよう努めてまいります。
- お客様のご意見、ご要望をお聞きし、商品ご提供の参考にさせていただくよう努めてまいります。

 ベル少額短期保険株式会社

**プッシュ型から顧客本位の提案型営業へ  
アプローチ研修  
本業でも活かせる顧客対応の考え方**

**顧客の購買心理に合わせた「千の風」  
の適切なご提案とは  
(お問い合わせからご契約までの流れ)**

 ベル少額短期保険株式会社

さて頂いた研修の**ワンポイント（拡大質問・限定質問）**は、部を用いたものです。  
顧客ニーズを探り、満足して自社の商品やサービスを買ってもらうスキルの一つです。  
また、施行のご担当者様・事前相談のご担当者様におかれましても  
言えるのではないかでしょうか？  
面談スキルの研修も行っております。

なりますが、日時・参加人数の分散開催も可能です。  
をお待ちしております。

研修は、エンディング業界の皆様と共に学びながら、成長して  
います。面談スキルも皆様の本業の領域においても活かせる  
と思います、お誂えをお待ちしております。

## 千の風オススメの仕方

優秀な営業パーソンの行動パターンを理解し、普段の活動に活かしましょう。

### アプローチとは

に人間的な触れ合いを作り出し、お客様のニーズ・状況・価値観・購け出すこと

・営業は「づき」「接近」という意味ですが、ここで言うところのアプローチとは、まさに「お客様の心の扉」。  
・あなたの自身の人格を認めてもらい、さらに信頼してもらうことがアプローチの役割なのです。  
る前の、自分自身を売り込む研究をしていきます。

また、次の段階(セセッション)に進むことは販売成功の可能性を著しく低下させてしまいます。

### 何を探るか お客様の状況

からニーズは発生しません。お客様の状況がニーズを生むのです。  
なるほど、ニーズに関する私たちの理解は深まります。

お客様の状況:  
お客様を取り巻く環境の事実や状態、できごと。  
それに対するお客様の気持ちや意見。

状況を探ると:  
なぜお客様がニーズを持つのか理解出来る。  
またニーズを推察することも出来る。

 ベル少額短期保険株式会社

- (1) 情報のわかりやすさへの配慮
- (2) 諸手続きの簡素化にむけた取組み
- (3) 提供する情報の充実

## 取組状況

- (1) 「情報のわかりやすさへの配慮」に関する取組み
- (2) 「諸手続きの簡素化」に関する取組み
- (3) 「提供する情報の充実」に関する取組み

当社の販売商品はニーズの特性から70歳以上でお申込みをされるお客様が7割以上を占めていることから、資料請求のご希望があった際には、お申込みの前にお読みいただく「手続きガイド（6ページ）」をお送りし、より分かり易い商品説明や申込書の記入方法を動画でサポートを行うなど情報のわかりやすさへの配慮の促進に努めています。

また、ご高齢のお客様には、契約引受部門の担当者が直接お客様にご連絡差し上げ、契約内容や告知の確認等を行う「サンクスコール」を実施し、ご意向の把握・確認の徹底に努めています。

さらに、2022年度には、解約など一部のお手続きについて、保険証券を必要としていたそれまでの運用を改め、証券のご提出を省略することなど、お手続きの簡素化に努めました。



### ～お送りしています資料～

- ① ご挨拶文（本文）
- 中題：【手続きガイド】申込みにささだち、おご確認ください
- ② 両親保険「千の風」商品パンフレット
- ③ 千の風（1年更新型）定期保険 紹介のポイント・重要事項説明
- ④ 【お支払型】定期保険 通帳裏面 保険料の申込書 千の風保険
- ⑤ 保険料の申込書 兼 両親保険 記入見本
- ⑥ 両親用封筒（※ご本人確認書類をご添送ください）



## 【手続きガイド】申込みにささだち、ご確認ください

本資料は、申込みにささだち、特にご注意をいただきたい事項をまとめた「手続きガイド」です。詳細は、「契約のポイント・重要事項説明」・「商品パンフレット」などの同封の資料を十分にご確認ください。

また、ご提供の保険商品がお客様のご意向に沿った内容であるか十分にご確認いただき申込ください。

### ■ 反対社会的勢力の排除について ■

契約者・被保険者・受取人へお聞かせません。また、契約期間契約が解除されたり、保険

### ～目次～

- 1 当社は少額短期保険業者
- 2 少額短期保険業者がある
- 3 当社が提供する保険業者
- 4 両親保険「千の風」非
- 5 両親保険「千の風」の動画でみたいとき
- 6 保険申込書の記入における
- 7 保険申込書の記入
- 8 引受けできない主なご
- 9 申込による申込みの高
- 10 保険の責任開始日（保

### 【お問い合わせ】

保険内容、申込書、告  
下記「お問い合わせ窓口」



## 5 両親保険「千の風」の商品内容や申込書・告知書の記入方法を動画でみたいとき

葬儀保険「千の風」の動画でお客さまをサポートします！



### 商品サポート



### 書き方サポート

葬儀保険「千の風」の  
特徴を動画で  
わかりやすく説明！



葬儀保険「千の風」の  
申込書・告知書の  
記入方法を動画で  
わかりやすく説明！

申込書の記載事項に明らかな誤りがあるときは、当社が当該事項を訂正・補充することができます。また、提出された書面につきましては、当社に帰属し、契約の成立・不成立にかかわらず返却しません。

## 6 保険契約申込書の記入にあたり、ご注意いただきたいこと

葬儀保険「千の風」は、1年更新型の定期保険で満期保険金や解約返戻金がない商品です。  
更新日の年齢に応じて、保険金定期タイプは、「お支払（保険料）が上がりります」

保険料一定タイプは、「保障（死亡保険金）が下がります」

### 保険契約申込書

- ・ 契約者（=被保険者）様ご自身がご記入ください。
- ・ 契約者様が手続きをしていない申込みは引受けできません。

#### 1 初回申込書

#### 2 申込プラン

#### 3 重要事項確認

#### 4 申込内容の最終確認

必ず、して下さい。

「①申込プラン」につきましては、  
1箇所に回してください。

※ ご記入漏れがあると、再度のご提出をお願いする場合がございます。  
記入方法等ご不明な点がございましたら、0120-444-000までお電話ください。

お客様と利益相反が生じる可能性のある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に把握し管理することに努めてまいります。また、利益相反の管理態勢は常設委員会(コンプライアンス推進委員会・リスク管理委員会・監査委員会)を通じて利益相反の抵触がないかを適切に把握できる体制の構築に努めてまいります。

## 取組状況

### 「利益相反の適切な管理」に関する取組み

#### 《利益相反の管理態勢》

当社は、常設委員会(コンプライアンス推進委員会・リスク管理委員会・監査委員会)のなかで、利益相反の抵触がないかを適切に把握できる体制を構築しております

(1) 当社は、お客様がご負担される保険料から将来の保険金のお支払いに備えているほか、最善の保険商品とサービスの提供やご契約継続中のサポート、安定的なシステムの維持など、保険金を迅速にお支払いするために必要となる経費に充てています。

(2) 当社は、募集代理店に対してお客様に最善の保険商品の販売・推奨やご契約継続中のサポートを行う対価として手数料を支払っていますが、その手数料は募集代理店の業態や商品の特性、募集代理店の業務品質の改善取組みの実績などを考慮して設定しています。

取組状況

#### 「手数料の明確化」に関する取組み

- 当社が代理店にお支払いする手数料は「代理店手数料規程」に基づき支給されております。手数料規程は、葬儀系代理店（第1チャネル）と専業系代理店（第2チャネル）に区分され、それぞれの特性に応じて規定しています。
  - 代理店手数料は、募集件数だけでなく、法令違反の有無、契約後一定期間の消滅契約が所定の割合を超えた場合は手数料の戻入を行なうなど契約の品質を加味しております。  
また、専業系代理店については、手数料の特性から期間中の実績に基づき代理店資格の審査を経営会議で詮議し、所管部署との牽制機能が働く運営を行なっております。

## 代理店手数料規程

(平成 23 年 4 月 1 日改訂 版程 第 5-6 号)  
ベル少額短期保険株式会社

### 総 則

#### (目的)

本規程はベル少額短期保険株式会社が1年更新型定期保障「千の風」の販売業務を委託する募集代理店に支払う手数料に関する事項を定めるものとする。

#### (規程の構成)

本規程は、「代理店手数料規定Ⅰ」と「代理店手数料規定Ⅱ」の二種から成り、募集代理店の特性に応じてそのいずれかを適用する。

#### (代理店手数料規定Ⅰの範囲)

代理店手数料規定Ⅰは募集代理店に適用する。

非営利代理店の保險事業・保守の目的に供する使用の確保にありますことによる、長期技術に資する規定とする。即ち、新規約募集に係る手数料よりも契約の維持に重きを置いた手数料を主眼とした代理店手数料支払規定とする。

#### (代理店手数料規定Ⅱの範囲)

代理店手数料規定Ⅱは非営利代理店以外（プロ代理店・企業代理店等）の募集代理店に適用する。

当該募集代理店は新規募集に係る手数料を重視する特性があることに鑑み、その特性に沿った代理店手数料支払規定とする。

当社は顧客の最善の利益を追求するための人事理念・行動指針を定め、自己変革の評価、業績達成評価等に基づく人事評価制度の推進に努めております。

## 取組状況

### 「従業員に対する適切な動機づけ」の枠組みに関する取組み

- (1) 当社は、毎日の朝礼の場で経営理念の唱和と行動目標の唱和を励行しております。

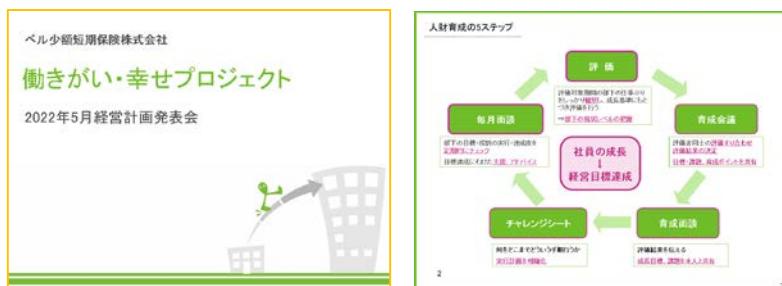
#### 経営理念

- 一 保険事業を通じて、お客様の“ありがとう”が溢れる会社を目指し、全従業員とその家族の幸せを実現します。
- 一 (原理原則に則った) (道理に合った) (道徳に反しない) 経営を行い、社員の成長が会社の成長に繋がる、活気に溢れた会社にします。

(2) 2022年度も全役職員対象に個人情報漏洩対策として情報漏えい対策や社内サイバー攻撃対策を中心とした社員向け自己学習(社内ITセキュリティ学習)を定期的に実施いたしました。また反社会勢力の排除に関する研修も実施いたしました。

(3) 当社は役職員の希望に沿って自由に受講できる「自己研鑽セミナー受講制度」を設けており、2022年度も継続して商工会議所等のセミナーを利用し持続的な業務スキルの向上に努めました。

(4) 当社は「働きがい・幸せプロジェクト」の取組みによる新しい人事評価制度を構築し、2021年度のプレ評価の運営を経て2022年度から本格運用を行い、社員が働きがいのある賃金制度・公平な人事評価制度の推進に努めております。



(5) 当社では、2023年4月に組織改編を実施し、お客様相談対応の品質向上等を目的とした「顧客サービス室」を、お客様本位の業務運営を推進する主管部として「経営企画部」をそれぞれ新設し、お客様に対するサービスの更なる向上を図っていきます。

