

## お客さま本位の業務運営方針

当社はエイブル&パートナーズ グループの一員として、お客さまへ安心・快適で豊かな「くらし」を提案し、実現することを通じて、社会の発展に貢献します。

この基本理念に基づき、事業のひとつである保険代理業においても、お客さまにとって価値のある質の高いサービスを目指しています。この目標を達成するため、「お客さま本位の業務運営」に関する方針をここに制定します。(原則 1)

### (1) 従業員への定期的な教育 (原則 2)

当社は、保険事業に携わる従業員に対し、保険コンプライアンス知識や商品知識の習得に関する教育研修を定期的実施し、募集品質の向上に努めます。

### (2) お客さまの声の適切な把握と社内共有 (原則 2)

当社は、お客さまの「ご不満」「ご要望」を誠実かつ真摯に受け止め、PDCA サイクルの徹底を図り業務品質の向上に努めます。

### (3) 利益相反の適切な管理 (原則 3)

当社は、利益相反のおそれのある取引等に関して、法令等に従い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に業務を遂行します。

### (4) お客さまのご意向を丁寧に把握するとともに、わかりやすいご提案やご説明をする (原則 4,5,6)

当社は、お客さまとの丁寧なコミュニケーションを通じ、お客さまの金融知識や加入目的、ニーズ等、お客様の状況をしっかりと把握するよう努めます。また、把握した状況等を踏まえて、お客さまをお守りする最善の保険商品やサービスを提供するよう努めます。ご提案にあたっては、「契約概要」「注意喚起情報」等、法令等に適合した募集資料を使用し、より分かりやすく丁寧な説明を行います。

### (5) 従業員にかかる体制整備 (原則 7)

当社は、従業員の職業倫理観を高めることを目的に、定期的な従業員研修の実施等、適切な動機づけの枠組みを整備し、お客さまに公正で質の高いサービスを提供していくよう努めます。

(参考)

No.	顧客本位の業務運営に関する原則	当社の取組
原則 1	【顧客本位の業務運営に関する 方針の策定・公表等】	表題部
原則 2	【顧客の最善の利益の追求】	(1),(2)
原則 3	【利益相反の適切な管理】	(3)
原則 4	【手数料等の明確化】	(4)
原則 5	【重要な情報の分かりやすい提供】	(4)
原則 6	【顧客にふさわしいサービスの提供】	(4)
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	(5)

## ◆ 当社の KPI

### 1. 適正な保険金額を設定いただくための取組み

#### ① 背景

家財の保険は、万が一の火災や盗難、水漏れなどで家財に損害が発生した場合に補償されるものです。保険料を安くしたいとお考えのお客さまのご意向等で、家財の保険金額が少なく設定され、実際に事故が発生した際に、十分な補償が受けられない、といったことが過去に起こりました。

#### ② アクション

お客さまがもっともお困りのとき、真にお客さまの利益となり、また、ご安心いただくことを目的に、当社ではお客さまのライフスタイルやご家族の構成等を十分に確認したうえで、適正な家財の保険金額のご提案を推進しています。

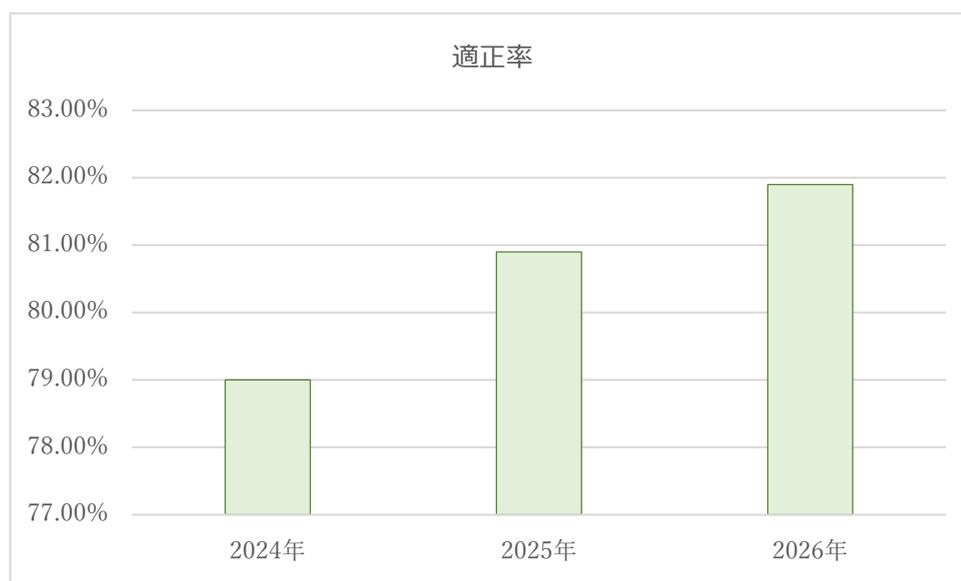
#### ③ 取組状況の推移

下記は、適正化の推進を続けてきた結果、家財の保険金額が適切に設定された率の推移を示したものとなります。

※ 適正率は、お客さまのライフスタイルや属性と、家財の保険金額のプランが一致した率を示しています。

※ 各年、1月の適正率をサンプルとして取り出し比較しています。

年	2024年1月	2025年1月	2026年1月
適正率	79.0%	80.9%	81.9%



## 2. より高い知識と技能でお客様の利益を追求する

### ① 背景

お客様は「暮らし」の中で、さまざまな心配ごとやリスクにさらされます。その心配ごとやリスクに備える保険は、専門知識を持った資格者がお客様のご意向を十分に把握した上で、お客様にとってベストな保険を提案します。当社は、不動産業にかかる知識だけでなく、保険、教育資金、年金制度など幅広い知識を備えた、ファイナンシャル・プランナーの有資格者を年々増員しています。

### ② ファイナンシャル・プランナー資格保持者数の推移

