

お客様本位の業務運営方針と成果指標（KPI）

2026年3月

当社は、金融庁の定める「顧客本位の業務運営方針に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営方針」を2024年3月1日策定、公表しております。

方針1 お客様本位の業務運営の実践と企業文化・風土の確立

【対応する原則（※）2、7】

お客さまに最適な保険サービスをご提供するため、本方針を実践し、企業文化・風土として従業員に浸透・定着するよう努めてまいります。
また、社内規程や教育・研修を通じてコンプライアンスの充実と社内体制の強化を図ります。

【主な取組内容】

- ① お客さま本位の業務運営を実現するため、保険業法をはじめとする保険募集に関する各種法令等を遵守するとともに、適正な保険募集活動が行われるよう保険募集管理態勢を強化し、改善に努めます。また、営業部門から独立したコーポレート部門による業務モニタリング・コンプライアンス研修等と、社長直轄の内部監査室による保険募集管理全般の有効性・適切性の点検・評価を行います。
- ② 経営理念 MVV および本方針を、イントラネットやホームページへの掲載、また「保険募集心得」カードを全従業員が携帯することにより、コンプライアンス意識向上の環境づくりに努め、定期的な自主点検により浸透・定着の確認を行っています。

方針2 お客様の視点に立った保険募集と適切な募集プロセスの実践

【対応する原則（※）2、3、4、5、6】

保険募集に際し、お客さまが最適な保険商品を選択するために、分かりやすく、丁寧な情報提供に取り組んでまいります。
そして、お客さまの属性や状況を把握し、お客さまのご意向を理解したうえで保険商品のご提案を行い、お客さまのご意向に合致した内容となっているか十分に確認したうえで、契約の締結をします。これら適切な募集プロセスの実践により、お客さまのご意向を正しく把握し、最適な保険商品をご提案します。

【主な取組内容】

- ① 保険商品のご提案において、お客さまとの対話を通じ、加入目的・ライフプラン等を踏まえ、保険商品パンフレット・見積書を用いて分かりやすく丁寧にご説明し、お客さまにふさわしい最適な保険商品・サービス等をご提案します。
- ② お客さまのご意向を的確に把握したうえで、「保険商品のご案内にあたって」を提示し、お客さまの利便性と継続的なサービスの提供を考慮した当社の推奨販売方針をご説明します。
- ③ 特に高齢のお客さまに対しては、ご理解度を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧にご説明を行う、また、複数回の保険募集機会を設ける・別の保険募集人による確認を行う等、きめ細やかな取組みを実施します。
- ④ ご契約時には、お客さまのご意向に沿った内容となっているか最終意向を確認したうえで、契約を締結します。
- ⑤ お客さまへのご対応が適切に実施されていることを確認するため、これら保険募集プロセスについては、当社独自の顧客管理システムに記録します。
- ⑥ お客さまにご負担いただく費用が発生する場合、及び価格変動リスクのある保険商品の場合には、より丁寧にご説明します。
- ⑦ 当社は利益相反の可能性について認識し、お客さまの利益を不当に害することがないよう保険募集管理態勢を徹底しています。

方針3 お客様の声を業務運営に活かす取組み

【対応する原則（※） 2、6】

お客様から寄せられる苦情を含むご意見等のお客様の声に対し、迅速かつ真摯に対応いたします。お客様の声を、「さらなる業務品質向上の実現のための重要な情報である」と捉え、お客様の声に関する情報を管理・分析・検証し、苦情・事務ミス等の発生に対しては再発防止策を講じる等、お客様満足度の向上を図る業務運営に努めてまいります。

【主な取組内容】

- ① 保険募集プロセスの中で寄せられたお客様の声は、当社独自の顧客管理システムに記録し、当社または保険会社への苦情・要望、お褒めの言葉等に区分したうえで、役職者会議や社内報告事案共有会議を通して全社員に共有します。
- ② 特に苦情・事務ミス等のお客様の声については、所管する経営管理部法務・コンプライアンス室において管理・検証を行い、その重要性や必要性に鑑み、発生後 1 年間のモニタリングを実践し、改善策や再発防止策の実効性を高めています。

方針4 お客様本位の業務運営の定着を図るための教育・研修制度

【対応する原則（※） 6、7】

お客様本位の業務運営の定着を目指し、適正な業務運営が実践できるよう、本方針に沿った従業員教育の充実を図るとともに、従業員の成長をサポートする研修制度を実施・運用してまいります。

【主な取組内容】

- ① 全従業員が本方針の趣旨を理解し実践するため、当社独自の自己点検チェック・募集人ヒアリング及びコンプライアンス研修等を実施し、募集コンプライアンスへの理解を深め、業務品質の向上に努めます。
- ② マネジメントスキルやロジカルシンキング等の能力開発研修、階層ごとに必要な能力を身に着けるための階層別研修等の研修制度を活用し、従業員のスキルアップを図り、持続可能な組織づくりを強化します。
- ③ 本方針の実現に向けて、多様な人材が働きやすい職場環境・人事制度の整備や、自ら課題・目標を設定し達成に向けて挑戦する従業員を支援する教育・研修制度、を実施・運用しています。また、お客様に最もふさわしい保険商品・サービス等をご提案できるよう、プロフェッショナルを目指す専門資格の取得や社外研修参加を奨励し、資格取得・研修受講に掛かる費用は会社が支援しています。

【備考】

1. 対応する原則（※） = 金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」
2. 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとした保険商品は取り扱っておりません。また、金融商品の組成に携わる金融事業者ではありません。
<上記 1 の原則 5（注 2）、6（注 2）、6（注 3）>

お客様本位の運営方針の取組に関する成果指標（KPI）

当社は、「お客様本位の業務運営方針」に掲げている取組の中で成果指標（KPI）を定期的に公表することとしました。

○ トータルプランナー在籍者数

2025年	2024年
6名	2名

○ 社内コンプライアンス研修実施回数

2025年	2024年
4回	2回

日頃お客様より頂く様々なお言葉（お褒めの言葉・苦情・要望）はお客様の声として記録し、社内で事例共有を行いながら、業務品質向上へ繋げています。皆様より頂きました声のうち、お褒めの言葉につきまして、ごく一部となりますが、こちらで紹介いたします。

対応日時	内容
2025年3月	退職を機に、保険内容を見直しをお願いしたところ、重複している補償があることが分かりました。これまで深く考えずに、なんとなく保険を継続していたのですが、保険料が給料天引きとなっているもの以外に保険料払込期間が70歳払済の終身医療保険に加入していたので、今回のご相談を機に重複を解消することができました。色々と相談に乗って頂き感謝しております。
2025年5月	パンフレットの送付を依頼したところ、丁寧に説明メモも添付してくださっていました。個人賠償責任保険は配偶者も補償されることも含め、よく理解できました。最近、老齢の身にはなにかと、契約内容などの小文字の説明の理解に苦労していましたが、この様な丁寧な説明を頂ける機会があり、本当に助かりました。
2025年7月	お客様アンケートより：保険求償がスムーズに進みました。
2025年8月	保険に関しては、気になってはいたものの、ついつい後回しにできてしまいましたが、今回MICのイベントをきっかけに向き合う事が出来、本当に良かったです。2月から数ヶ月に渡り、ご相談やアドバイスを頂き、大変有難うございました。
2025年9月	奥様より入電。夫が手術予定で当初は日帰り手術だったが、別手術もした方がいいとなり、お医者様からは入院手術を勧められている。保険金請求の条件にも影響あるかと思い問い合わせたとの事。外来扱いでは保険金請求は出来ない旨をご案内し、対象となる手術の場合、10万円+100万円限度の支払いと説明。対象となる手術かどうか事前に調べておいた方がスムーズと考え、手術名とコードを確認頂くよう依頼。丁寧な説明に感謝のお言葉頂戴し終話。

○ お客様の声の分析から見える当社の強み

1. 迅速かつ丁寧な対応

指定時間どりの連絡、即時の書類送付、明確な説明など

2. 顧客の不安に寄り添う姿勢

病気や手術に関する相談で、補償内容を丁寧に説明し、安心感を提供

3. 過去の対応履歴を踏まえた継続的なフォロー

前回のやり取りを覚えていることが信頼に繋がる

4. 高齢者やネットが苦手な方への配慮

紙での案内、電話での丁寧な説明など

5. イベントやキャンペーンをきっかけに前向きな対応

保険加入のきっかけとなったイベントでの丁寧な説明が好印象に



MITSUI & CO.
Insurance Ltd.

お問い合わせ先

東京都千代田区丸の内3-4-1

新国際ビル2階

三井物産インシュアランス株式会社

経営管理部 法務・コンプライアンス室
