

お客さま起点の業務運営方針

当社は、保険代理店業において『お客さま起点の業務運営』を基本とし、お客さまにとって最善の選択・サービスの提供のために、以下の方針を定め、宣言いたします

方 針

方針1. お客さま起点の業務運営に関する方針を策定・公表します【原則1】

当社は、徹底したお客さま起点に基づく業務運営を実現し、金融事業者としての社会的責任を果たすべく、方針を策定・公表します

方針2. お客さまに良質なサービスを提供します【原則2・原則3・原則6】

当社は、お客さまへの丁寧な意向把握を行った上で、比較推奨販売を実施し、良質なサービスを提供します

方針3. お客さまに重要な情報をわかりやすく提供します【原則5】

当社は、お客さまの知識や保険の加入目的等を確認の上、ご提案する商品及び理由についての重要な情報をわかりやすくご提供します

特に、高齢者や障がいのあるお客さまには、より配慮した対応を行います

方針4. お客さまに寄り添ったアフターサービスに努めます【原則6】

万が一の事故や災害、おケガやご病気等、お客さまにお困りごとが起きた時は、しっかりと寄り添って、ご相談に乗るとともに、保険金請求手続きから、保険金支払いまでの支援を迅速且つ丁寧に行い、お客さまの不安解消に努めます

方針5. お客さまの声（苦情・ご不満・お褒めの言葉）を大切にし業務品質の向上に努めます【原則2】

お客さまの声を広く収集し、特に苦情やご不満に関しましては、誠心誠意対応します

そして原因を究明のうえ、再発防止策を実行し、社員全員で業務品質の向上に努めます

方針6. お客さま満足度の向上に資する社員教育と自己研鑽を通じ、全社員の人間力向上に努めます【原則7】

自主勉強会の企画・実施、各種研修会への参加や自己研鑽を積極的に行い、当社がお客さまから選ばれる代理店となるよう全社員が成長し続けます

お客さま起点の業務運営方針の浸透・定着を測る指標

当社は、保険代理店業において『お客さま起点の業務運営』を基本とし、お客さまにとって最善の選択・サービスの提供が浸透・定着しているかを測る指標を設定し、定期的に進捗を確認します

【2025年12月末】

指標 (KPI)	結果
指標1 (方針1を測る指標) 各指標の結果公表	以下の通り
指標2 (方針2を測る指標) お客さま対応記録数	1,235件
指標3 (方針3を測る指標) 早期更新率	95.8% (946/987)
指標4 (方針4を測る指標) お客さまアンケート数	78件
指標5 (方針5を測る指標) お客さまの声の起票数	6件 ご不満: 4 お褒め: 2
指標6 (方針6を測る指標) 当社独自及び保険会社指示の勉強会・研修・e-learning 受講記録	70回

KIS 株式会社九段インシュアランスサービス

〒102-0073 東京都千代田区九段北1-3-6 セーキビル5階

TEL: 03-3264-2050 / 0120-989-518

FAX: 03-3264-2065

2024年 8月策定

2025年 4月更新

2025年 5月更新

2026年 2月更新