

2021年6月29日

## お客様本位の業務運営に係る方針

保険テラス株式会社  
代表取締役 岩瀬洋一郎

保険テラス株式会社（以下、当社）は、アフラック生命保険株式会社の商品を販売する「アフラックサービスショップ」として、お客様に寄り添い、お客様の期待を上回る、お客様本位の業務運営を実現するために、以下のとおり『お客様本位の業務運営に係る方針』（以下、本方針）を策定し、公表いたします。

なお、本方針に基づいた業務運営状況について定期的に確認し、適宜、業務内容と本方針の見直しをおこないます。

### 方針 1. 重要な情報の分かりやすいご提供

保障を持つことの意義をお客様に正しくご理解いただき、お客様が適切に商品・サービスを選択できるよう、保険にまつわる様々な周辺知識・情報を分かりやすく丁寧にご説明いたします。ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様には、その特性に応じて特に丁寧なご説明を心がけます。

### 方針 2. お客様にとって最適な商品のご提案・サービスのご提供

お客様のご意向、加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案し、お客様にとっての最善を追求します。また、対面・非対面を問わず、様々な方法でお客様と十分かつ適切なコミュニケーションが取れる環境を整備し、保険契約に係るお客様の負担軽減・利便性向上に努めます。

### 方針 3. 充実したアフターサービスのご提供

ご契約後の契約内容変更などの各種手続きにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。また、長期にわたる保険契約の特性を考慮し、ご契約後も常に当社とお客様がコミュニケーションを取れるよう、体制の整備に努めます。

### 方針 4. お客様の声をサービス改善・向上に活かす取組み

お客様からいただいた「お客様の声」は、当社内で共有して改善に努めるとともに、取扱保険会社であるアフラック生命保険株式会社へ報告し、更なるサービス向上を目指します。

## 方針 5. お客様本位の業務運営を実現するための従業員教育

変化していく時代の流れに対応し、お客様の不安やお悩み事を解決できる人財となるために、保険及びその周辺知識に関する研修を定期的を実施します。またお客様に安心してご相談いただけるよう、従業員一人ひとりが各種資格取得に取組み、自己研鑽に努めます。

### **【KPI 指標の設定】**

上記方針に基づき、お客様本位の業務運営を実現・定着していくために、下記の5項目について KPI 指標を設定します。今後は下記の各指標における結果を定期的に公表し、更なるサービス向上に努めます。

- ① 保険契約継続率 (25 ヶ月)・・・95.3%以上
- ② 保有契約苦情発生率・・・0.1%以下
- ③ 新規契約時におけるデジモ (電子端末) 利用率・・・76.9%以上
- ④ よりそうネット登録率・・・10.79%以上
- ⑤ 募集人の専門課程試験合格率・・・50%以上

以上