

お客様本位の業務運営に関する方針

金融庁が2017年3月に公表しました「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、弊社における取組方針を策定しお知らせいたします。

株式会社 KTN 企業理念

私たちは、知識を身につけ(Knowledge)信頼され(Trust)必要とされる(Needs)
企業を目指します。

【取組方針1】

お客様の財産を守り、安心を育む情報を日々お伝えします。(原則2・5・6)に対応

私たちはプロの保険代理店として、お客様の大切な財産を守り育み必要な情報を日々お伝えしてまいります。

《主な取り組み》

1. KTNをより深く知っていただくための「会社案内」と「お役立ち情報の提供」を励行します。
2. 保険という形のない商品をできる限りわかりやすくお伝えし、安心してご加入いただけるように心掛けます。
3. 万一の事故や災害等に遭遇しても、できるだけ早く経済的復旧ができるように、お客様の視点に立ったリスク対策の情報をお伝えします。

【取組方針2】

常に知識を身につける努力をします。(原則2・5・6)に対応

私たちは、お客様の最善の利益を守るために、保険商品に関する知識はもちろん、公的保険をはじめとした保険商品以外の周辺知識や情報を習得し、それらの情報をわかりやすくお客様にお伝えします。

《主な取り組み》

1. 様々な知識を身につけるために研修やセミナー・勉強会等に積極的に参加し、週1回の社内会議で共有します。
2. 公的保険、ライフプラン、相続等の周辺知識を身につけます。
3. 常に新しい情報を収集しお客様が理解できるようにわかりやすくお伝えします。

【取組方針3】

お客様から信頼される代理店を目指します。（原則2・3・5・6）に対応

私たちは、販売代理店ではなく購買代理店としてお客様から信頼される代理店を目指します。

《主な取り組み》

1. 面談時には会社案内を行い、当社がお客様に何ができるかをお伝えします。
2. 直ぐに行動すること、笑顔で接すること、丁寧に会話をする心を心掛けます。
3. 保険会社や KTN の都合で商品を提案するのではなく、お客様が抱えるリスクに対して本当に必要な保険の提案を行います。

【取組方針4】

お客様から必要とされる代理店を目指します。（原則2・6）に対応

私たちは、お客様が必要な時に声を掛けてもらえる代理店を目指します。

《主な取り組み》

1. 最も身近な代理店になるため、日頃からお客様とのコミュニケーションを図ります。
2. お客様が困った時に最初に相談していただける関係を構築すべく、対面募集を原則とします。
3. お客様が万一事故や災害に遭われた際に事故受付を当社で行い、保険金支払いが完了するまでサポートします。

【取組方針5】

お客様本位の業務運営の浸透を図ります（原則2・7）に対応

お客様の最善の利益を追求し高い価値を提供するため、本方針の浸透と定着に向けた取り組みを推進し、全社員が「お客様本位の業務運営」の浸透に努めます。

《主な取り組み》

1. 毎週開催する「営業会議」と「態勢整備会議」において社内における情報共有を図り、「お客様本位の業務運営」の浸透に努めます。
2. 目先の営業成績や手数料等に左右されない人事評価制度と人事給与制度により、真にお客様が必要としている商品をご提案する体制を整えます。
3. 「ごきげんな会社にする」を合言葉に、全社員がお互いに助け合い、風通しがよく気持ちよく働ける職場づくりを目指します。

■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

以上の取組の実施状況について下記の通り数値目標(KPI)を設定します。

1. 保有契約件数 目標 6,500 件以上
2. 損害保険継続率(AIG 損保) 目標 93%
3. 外部監査、自己点検の実施回数 目標 外部監査＝年1回以上、 自己点検＝年1回以上

「顧客本位の業務運営に関する原則」に関わる弊社の取組状況について下記の通り報告します。

	数値目標(KPI)	2024 年度(2025 年 3 月末)
1	保有契約件数	5789 件
2	損害保険継続率(AIG 損保)	89%
3	外部監査、自己点検の実施回数	外部監査 年1回 自己点検 年2回

■取組状況報告書