

お客さま本位の業務運営に関する方針

私たち、株式会社博報堂 D Y トータルサポート 総務事業部 保険課は、博報堂 D Y グループ（以下、HDYグループ）内の保険代理店として、グループ会社と社員の皆さまの安心・安全に寄与し、信頼され選ばれる保険代理店運営を実現するため、以下の方針を定めます。

また、お客さま本位の業務運営態勢を強化するとともに、保険サービスの向上に取組み、定期的に見直し・公表してまいります。【原則 1 に対応】

方針 1 誠実・公正で、お客さま本位の業務運営の実践 【原則 2、7 に対応】

お客さまの利益を第一としたサービスをひろく提供するため本方針を実践し、保険募集人として、さらにはHDYグループの一員として高い意識を持ち、誠実・公正に業務にあたります。

【主な取り組み内容】

- 1-1. 保険募集人として、さらにHDYグループの一員として高いコンプライアンス意識を持ち、倫理を最優先し、日々謙虚に自己研鑽します。
- 1-2. 代理店自己点検やグループ内の内部監査によって風通しのよい運営に努めます。
- 1-3. 個人情報を適切に管理し、お客さま対応の連携を円滑にします。

方針 2 お客さま一人ひとりに合わせた、わかりやすいご説明 【原則 5 に対応】

お客さまのご意向に基づき、最適な保険商品をご選択いただけるよう、わかりやすくご説明します。お客さまお一人おひとりのご状況に合わせ、十分な情報提供を行い、ご理解・ご納得を得られる説明に努めます。

【主な取り組み内容】

- 2-1. お客さまが保険商品の内容を十分ご理解いただけるよう、契約概要や商品パンフレット等を用いて、わかりやすくご説明します。
- 2-2. ご高齢のお客さまには、ご説明を工夫し複数回の募集機会を設け、十分配慮します。

方針3 お客さまのニーズに沿った、ふさわしい保険商品を提供 【原則6に対応】

HDYグループの特性をよく知り、長年蓄積してきた知見を生かして、業務やニーズに合った商品をご提案します。

【主な取り組み内容】

- 3-1. お客さまの利益のみを最優先し、お客さまのご意向に基づき比較し、ご提案します。
- 3-2. 法人顧客には、HDYグループ内のリスクマネージャーとして、グループの特性や業界リスクを把握した提案を行い、個人顧客には、HDYグループ内のライフコンサルタントとして、ライフプランに合った商品をご提案することで、安心して充実した人生をサポートします。
- 3-3. HDYグループの特性を踏まえ、加入目的、ご予算等を総合的に勘案しご提案いたします。

方針4 お客さまの声の尊重 【原則2に対応】

お客さまの声に耳を傾け、業務改善に活かしてまいります。

【主な取り組み内容】

- 4-1. お客さまの声に耳を傾け、苦情・クレームには真摯に対応し、組織的に迅速な解決を目指します。
- 4-2. お客さまの声は適切に保管し、対応履歴や再発防止策をチーム内で共有します。

方針5 お客さまに寄り添った事故対応の実践 【原則5、2に対応】

事故に遭われたお客さまやお相手方に、迅速かつ真摯に対応し、丁寧なご説明をします。

【主な取り組み内容】

- 5-1. 事故に遭われたお客さまには、なによりもまず心に寄り添いお声掛けします。
- 5-2. 迅速に事故報告を行い、保険金支払いまで密接にフォローし、対応段階ごとに適切かつ丁寧なご説明をします。

方針6 お客さま本位の業務運営の定着を図るための運営・教育 【原則7に対応】

お客さま本位の業務運営の定着を図り、より良いサービス提供を持続的に進めていくための運営・教育を目指します。

【主な取り組み内容】

- 6-1. 募集業務で得た知識は担当を問わず共有し、課全体の知識平準化を図ります。
- 6-2. お客さまに最善の保険商品をご提供するため、募集人一人ひとりが向上心を持って研修に取り組みます。

※本方針は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応しています。対応する原則は出典をご確認ください。

出典：金融庁ウェブサイト [顧客本位の業務運営に関する情報：金融庁](#)

出典：金融庁ウェブサイト <https://www.fsa.go.jp/news/r6/20240926/02.pdf>

改訂履歴

版	改定日	主な改定内容
初版	2025 年 3 月 31 日	
第 2 版	2025 年 4 月 1 日	ライフサポート課保険チームから保険課へ組織名変更、重複表現を削除

2024年度「お客さま本位の業務運営に関する方針」の評価指標（KPI）と具体的な取り組み

2025年3月31日

株式会社博報堂D Yトータルサポート 総務事業部 ライフサポート課 保険チームは、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を実現するためKPI（成果指標）を定めております。2024年度のKPIと具体的な取り組みを下記の通りご報告いたします。

KPI1：お客さまの声件数

顧客管理システムに入力されたお客さまの声を、教育管理責任者が取りまとめ、チーム会で報告しました。2024年8月9日チーム会にて5件、11月8日チーム会にて1件のお客さまの声が報告されました。お褒め、苦情、ご意見などの種類を問わず議題に取り上げ、苦情・ご意見についてはそれぞれの経緯と再発防止策が講じられました。

KPI2：個人情報事故件数

個人情報責任者が主導し、個人情報廃棄状況を毎月点検しました。重要書類の紛失、顧客情報の不適正な取り扱いはありませんでした。

KPI3：集合研修実施回数

教育管理責任者が主導し、保険会社より講師を招致し集合研修を行いました。

- ① 2024年10月18日 損害保険ジャパン株式会社講師「もう一度見直そう！体制整備・保険募集管理」
- ② 2025年3月4日 AIG損害保険株式会社講師 集合研修（予定）

KPI4：グループ社員向け保険の情報提供実施回数

7月と12月の年2回、それぞれ2週間HDYグループ社員向けデスクトップCMにて周知しました。

以上

2025年度「お客さま本位の業務運営に関する方針」の評価指標（KPI）と具体的な取り組み

2026年3月31日

株式会社博報堂D Y トータルサポート 総務事業部 保険課は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を実現するためKPI（成果指標）を定めております。2025年度のKPIと具体的な取り組みを下記の通りご報告いたします。

KPI1：お客さまの声件数【5件】

顧客管理システムに入力されたお客さまの声を、教育管理責任者が取りまとめ、課会で報告しました。2025年度において、5件のお客さまの声が報告されました。2月19日の課会でお客さまの声について、お褒め、苦情、ご意見などの種類を問わず議題に取り上げ、事案の振り返りと原因分析を行いました。

特に業務改善に繋がる事案として、口座振替案件におけるアテンション確認不足による「計上漏れ」や、個人の手元資料管理に起因する「満期案内漏れ」等の経緯を共有し、システム全体のアテンション確認の徹底や、共有データ（Excel等）を正とした課全体での未処理案件の進捗確認体制の構築など、具体的な再発防止策を講じました。

KPI2：個人情報事故件数【0件】

個人情報責任者が主導し、個人情報廃棄状況を毎月点検しました。重要書類の紛失、顧客情報の不適正な取り扱いはありませんでした。

KPI3：集合研修実施回数【10回】

教育管理責任者が主導し、保険会社より講師を招致し集合研修を行いました。

- ① 定例課会における事例共有（全7回）：ベテラン社員より自身の体験やヒヤリハット・お客様の声をもとに事例発表し、社員で話し合う会を実施。
- ② 2025年9月2日 損害保険ジャパン講師：賠償責任保険についての勉強会を実施
- ③ 2026年2月17日、3月3日 損害保険ジャパン講師：海外保険付保事例とニーズ喚起に関する勉強会を実施

KPI4：グループ社員向け保険の情報提供実施回数【3回】

- ・9月末～10月10日までデスクトップCMにて周知。
- ・グループ会社管理担当部署へ保険加入に関する資料の提供（2025年4月）
- ・グループ会社管理担当部署へ保険加入に関する資料の提供（2026年2月）

以上