



2020年6月26日

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取り組み状況について (2020年度版)

2017年10月に策定した、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく、2019年度の主な取り組み状況を公表いたします。

今後も、毎年取り組み状況を総括・検証のうえ、弊社ホームページにて公表してまいります。

当社は、本運営方針のもと、お客さま本位の業務運営の実現に向け、各方針に基づく取組状況を確認し、改善を図るとともに、取組状況を定期的に公表し、お客さまから支持・信頼され、沖縄とともに成長し続ける企業をめざしてまいります。

目次

方針 1	お客さまの声を経営に活かしていくための取り組み	P3
方針 2	お客さまのニーズに対応した商品・サービスの提供	P7
方針 3	保険募集におけるお客さまへの適切な商品・サービスの提供	P12
方針 4	保険金のお支払業務(損害サービス)の品質向上	P14
方針 5	利益相反の適切な管理	P16
方針 6	お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組み	P18

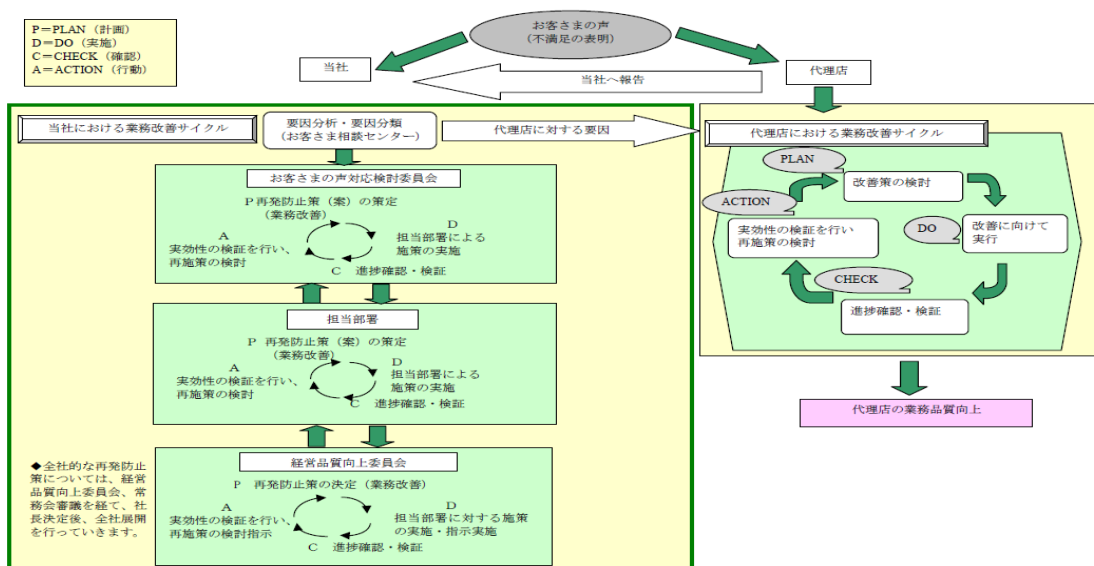
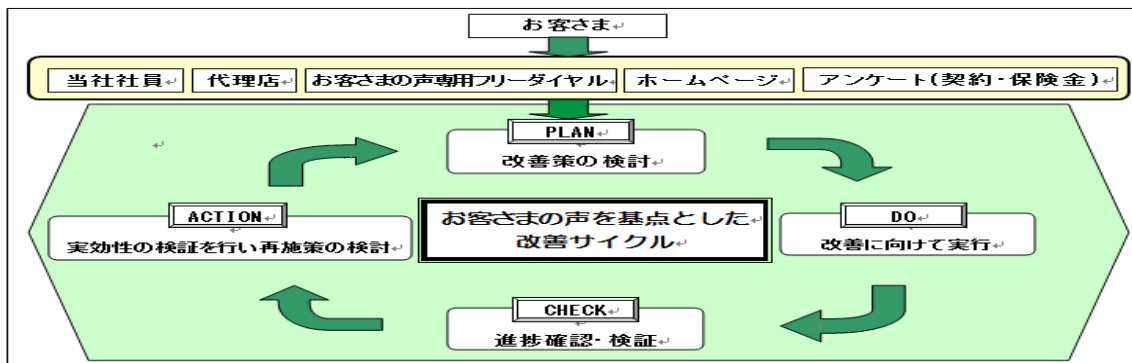
方針 1. お客様の声を経営に活かしていくための取り組み

当社は、お客様の声対応方針のもと「お客様の声」を全役職員が真摯に受け止め、迅速・適切な対応を行うとともに、お客様の立場に立った業務改善を実施して、お客様満足の上と業務品質および経営品質の向上に努めてまいります。

◆実施している主な取組内容

1. お客様の声を受けとめる仕組み

- ・ 全社員を「お客様の声」受付および対応担当者とし、お客様からお寄せいただいた内容を主管部署である、お客様相談センターへ速やかに報告し情報を一元管理しています。
- ・ その後、お寄せいただいた「お客様の声」について、全社員へ情報の共有化を図り、各部署で事例研究として活用し、お客様サービスの向上に努めています。



2. お客様の声にお応えするための取り組み

- (1) お寄せいただいた「お客様の声」について、担当部署において原因分析を行い、それに基づく再発防止策の全社展開を行い、積極的に業務改善、業務品質の向上を図っています。
- (2) また、経営品質向上委員会を設置し、再発防止策、業務改善策について、お客様第一の取り組みを審議・検討することにより、経営品質向上に努めています。
- (3) 自動車保険をご契約いただいたお客様を対象に「お客様満足度に関するアンケート」を実施し、お客様よりご回答いただいた内容や貴重なご意見ご要望について、関連部署へ連携し、各種施策への反映に努めています。
- (4) 保険金をお支払いしたお客様を対象に「お客様アンケート」を実施し、お客様よりご回答いただいた内容や貴重なご意見を分析し、事故の受付から保険金支払までの各プロセスにおける事故対応サービスの充実に活かすことで、更なる“あんしんあんぜん”をお客様へお届けできるよう努めています。

●お客様の声受付状況

申出内容別	2017年度	2018年度	2019年度	前年度比
契約・募集行為（ご契約手続きに関するもの）	141件	97件	110件	113.4%
契約の管理・保全・集金（ご契約の管理に関するもの）	139件	109件	96件	88.1%
保険金（保険金支払いに関するもの）	115件	63件	63件	100%
個人情報	7件	3件	1件	33.3%
その他	8件	14件	8件	57.1%
合計	410件	286件	278件	97.2%

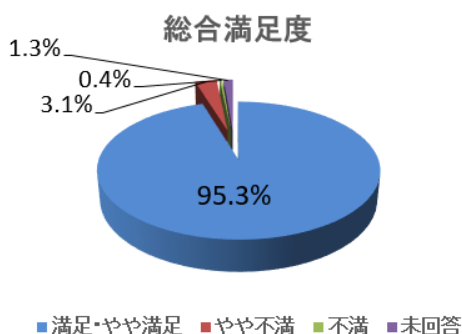
●お客さまアンケートの実施

保険契約時の業務品質、商品・各種サービス、契約手続き時の満足度の向上に向け、自動車保険をご契約いただいたお客さまに2019年6月よりアンケートを実施しております。

①返信率

	郵送件数	返信件数	返信率
2019年度	121,040件	2,490件	2.06%

②大同火災に対する総合満足度（2019年度）



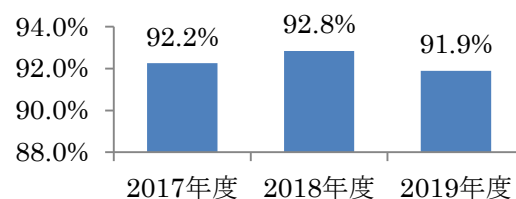
2019年度の当社に対する総合満足度は、約95.3%のお客さまから「満足・やや満足」という評価をいただきました。一方で、3.5%のお客さまにはご満足いただけない結果となりました。ご返信いただいたご意見ご要望につきましては、真摯に受け止め関連部署へ連携し、当社サービス、商品等への反映を検討し、業務品質の向上に努めてまいります。

●事故対応サービスに関するお客さまアンケート結果

①返信率の推移

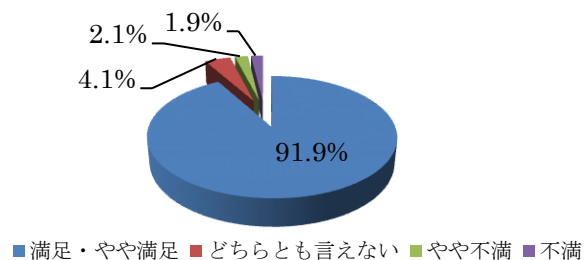
	郵送件数	返信件数	返信率
2017年度	24,382件	1,206件	4.95%
2018年度	27,083件	1,752件	6.47%
2019年度	24,619件	1,372件	5.57%

②事故対応満足度



2019年度の事故対応満足度結果においては、約91.9%のお客さまから「満足・やや満足」という評価をいただきました。一方で、4.0%のお客さまにはご満足いただけない結果となりました。当社は、これからもお客さまからの評価・ご意見を真摯に受け止め改善を図ってまいります。

事故対応満足度（2019年度）



3. お客様の声に基づく改善事例の公表

お客様の声に基づく改善事例として、商品やサービス等に関して『お客様の声』から改善した事例』を、当社ホームページやディスクロージャー誌等で公表しています。

●お客様の声に関する改善事例

お客様の声	改善結果
<p>二輪自動車の自動車保険「D A P」に加入しているが、選択できる年齢条件は「26歳以上補償」までであるのに、自動車保険証券の「補償の対象となる運転者」の表には「35歳以上」の記載もある。「35歳以上補償」も選択できると勘違いするのではないかな。</p>	<p>自動車保険「D A P」証券の「補償の対象となる運転者」の表から「35歳以上」の表示を削除しました。</p> <p>「D A P」の年齢条件は、「20歳以下」「21歳～25歳」「26歳以上」の3区分ですが、「DAY-GO!くるまの保険」の「35歳以上」も共用できる表にしていたことが原因でした。</p>
<p>自動車保険満期案内文書が届いているが、内容を確認するとロードサービスの表記が、「ゆいゆいサポート」「事故・故障時ロードアシスト」と2つに分かれているが、違いがわかりにくい。</p>	<p>ペットネームである「ゆいゆいサポート」を削除し、「事故・故障時ロードアシスト」の表記のみへ変更しました。</p>
<p>ホールインワンの保険金を請求したところ、同伴競技者、帯同者、ゴルフコンペ参加者以外の第三者の目撃者の証明がないと保険金支払の対象外と言われた。しかし、そのような証明は、ほとんどあり得ない。ほとんどあり得ないことが、保険金支払の条件になっていることに、納得がいかない。</p>	<p>補償内容の見直しを行い、従来、「同伴競技者以外の第三者」に含まれていなかった帯同者やゴルフコンペ参加者を第三者として追加し、約款にあった「ただし、帯同者※およびゴルフコンペ参加者を除きます」という文言を削除しました。</p> <p>これにより目撃者にゴルフコンペ参加者と帯同者※も含まれることになりました。</p> <p>※帯同者とは、ゴルフ競技者がゴルフ競技中に帯同するゴルフ競技を行わない方をいいます。</p>

方針 2. お客様のニーズに対応した商品・サービスの提供

当社は、お客様のニーズに対応した商品・サービスを提供するため、以下の取り組みに努めてまいります。

◆実施している主な取組内容

1. お客様のニーズに対応した商品の開発

- ・ お客様のニーズや社会・経済環境の変化を的確に把握するとともに、お客様に対して適正・適切な対応を図ることができる商品品質の確保および、お客様の視点に立ったわかりやすい内容となるよう留意し、商品を開発しています。
- 2019（令和元）年 10 月に火災保険の商品・制度改定を実施しました。
 - ・ 今回の改定では、お客様からの要望を基に補償の充実および利便性の向上を目的として、以下の改定を行いました。
 - ①約款規定の明確化
 - ②Web 約款選択方法の見直し
 - ③罹災時諸費用補償特約の補償パターンの改定
 - 2020（令和 2）年 1 月に自動車保険の商品・制度改定を実施しました。
 - ・ 今回の改定では、お客様からの要望を基に補償の充実および利便性の向上を目的として、以下の改定を行いました。
 - ①型式別料率クラスの細分化
 - ②AEB 割引の適用条件の改定
 - ③事業専用車の新設に伴う引受条件の見直し
 - ④ゴルフ特約におけるホールインワン・アルバトロス費用補償の見直し
 - ・ 主に日常生活のリスクを対象とする個人向け商品として、「DAY GO! くるまの保険（個人用総合自動車保険）」、「DAY GO! すまいの保険（住宅生活総合保険）」、「DAY GO! けがの保険（傷害総合保険）」を販売しています。
 - ・ また、沖縄に根差した損害保険会社として、沖縄のお客様特有のニーズに柔軟に対応した商品の開発についても取り組んでいます。
 - 上記お客様特有のニーズに柔軟に対応した具体的な商品の例は以下のとおり
「One Two Support 訪日旅行保険」の販売【2019 年 1 月】
 - ①導入経緯
近年の沖縄県における外国人旅行者は年々増加する一方で、外国人旅行者が日本滞在中に被ったケガ・病気の際の言語対応や医療費支払いを含めた医療対応等の受入環境整備が喫緊の課題

となっております。弊社では前述の課題解決への取り組みとして沖縄ツーリスト株式会社と共同で、レンタカーを借受けする訪日外国人を同乗者も含めて包括的に補償する「One Two Support 訪日旅行保険（海外旅行保険）」を開発しております。

②商品の概要

- ・訪日観光客の日本国内における傷害や疾病の治療費用補償
- ・治療費のキャッシュレス（当社提携病院に限る）
- ・電話による医療通訳
- ・緊急移送・遺体搬送手配

2. 商品販売後の検証

- ・当社では、新商品の開発や既存商品の改廃に際して、「お客さまの意見・要望」や「募集の適正性」、「販売実績の状況」等の複数視点に基づくフォローアップ計画を策定し、一定期間後に計画に基づくフォローアップを実施して関連委員会へ報告するとともに、問題点が判明した場合にはその対応を協議し必要な措置を講ずる体制を構築しています。
- ・フォローアップ等をお客さまのニーズを把握し、新商品の開発や商品改定に繋げています。

3. 事故防止・軽減に向けたサービスの提供

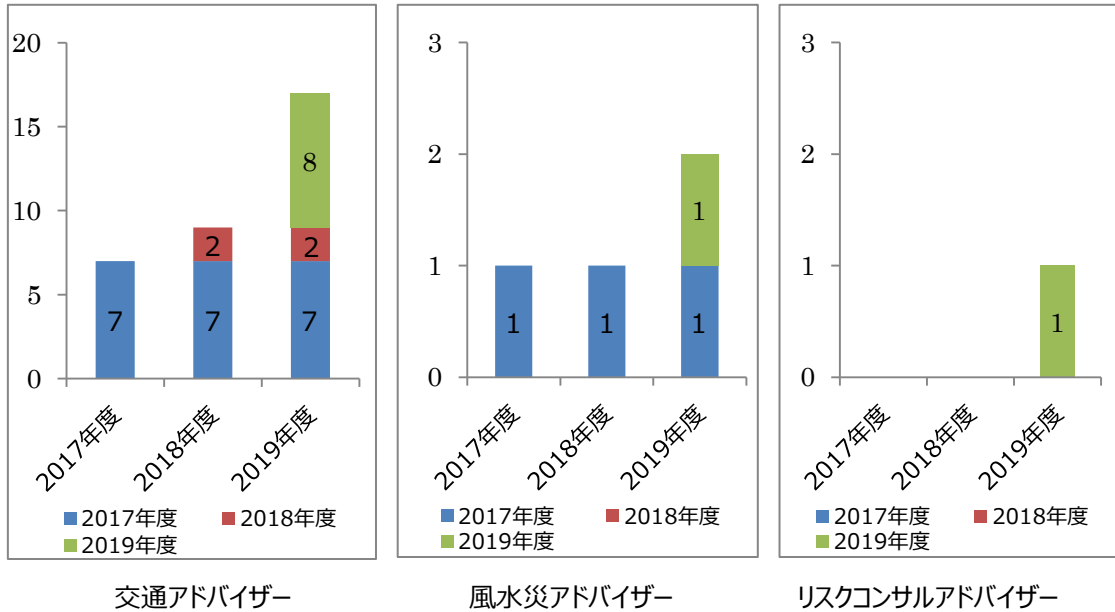
リスクコンサルティング・アドバイザー(※)によるご契約者をはじめとした企業・団体、官公庁、学校へそれぞれのご意向・ニーズに即した交通安全講習や台風被害軽減のための風水災リスク診断を実施し、沖縄県の交通事故の削減、台風被害の防災減災などの啓発活動に取り組んでいます。

(※) リスクコンサルティング・アドバイザーとは、交通安全に関する取り組みや台風リスク診断等風水災リスク軽減に向けた取り組みおよび損害賠償、労働者災害等企業向けの総合的なリスク防止に向けたアドバイスを行う専門知識を有する担当者。

(1) 各種アドバイザーの認定状況

- ・企業や各種団体の要望に応え、物件調査や事故分析の講師を行う各種アドバイザーの認定者数を評価する指標としました。
- ①交通安全アドバイザー・・・交通法規、損害賠償に関する知識や事故軽減に向けた企画・提案自動車保険普及の取組を行います。
- ②風水災リスク診断アドバイザー・・・台風等風水災に関する知識や簡易リスクサーベイの実施による被害軽減の企画・提案、火災保険優良物件の取組を行います。
- ③リスクコンサルティング・アドバイザー・・・交通安全アドバイザー、風水災リスク診断アドバイザーに加えて社外専門機関の研修を履修し、専門資格を取得しリスク全般についてコンサル業務を行います。

●アドバイザー認定者数

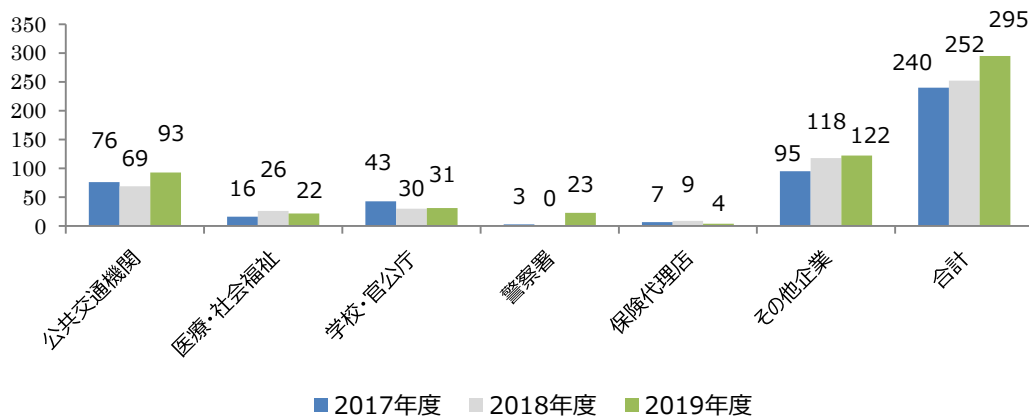


※上記は、2016年8月「リスクコンサルティング・アドバイザー認定制度」導入以降の単年度および累計の認定者数。

(2) 事故防止軽減（以下、「ロスプリベンション」という。）の実施状況

- ・ロスプリベンション講習会を行い、企業、団体のお客さまに対し講習会の実施回数を指標としました。

●対象先別ロスプリベンション実施状況



※上記、交通アドバイザーによる自動車関連の講習会開催回数。回数は延べ回数。

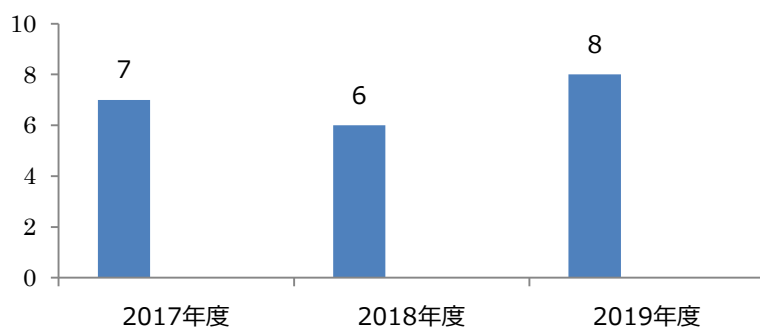
※資料「2019年度 ロスプリ講習実績表」より。

※自動車関連以外の建設、新種・賠償保険関連の講習会については、2019年度は3回実施しました。

(3) 風水災リスク診断実施状況

- ・ 保険の対象となる物件等の「危険度の調査」を行い、ご契約者に対して「リスク軽減・防災」に関するアドバイス（以下「リスクサーベイ」という。）を行っており、事故発生頻度が高い物件やホテルや大型商業施設等の高額に保険金額を設定するような物件などを対象に調査を行っており、また、対象以外の物件についても、要望があった物件について調査を行います。

●リスクサーベイ実施件数



(4) 各種イベントへの参加および企画・実施による啓発活動状況

・沖縄県各交通安全協会と連携し、交通安全活動を実施し地域の事故防止を図り、台風の災害時にわが家を守る対策資料を配布し防災減災の取組を行っております。



・八重山支社が代理店会と合同で八重山地区の小学校へ交通安全のぼり旗を寄贈しました。(2019年6月24日)



・住宅情報紙(県内紙)に台風対策に関する特集記事を掲載し、台風被害軽減を呼びかけました。(2019年6月28日)



・本社および久米ビル勤務の若手社員6名が那覇地区交通安全協会主催の飲酒運転実体験教室に参加し、飲酒運転による判断力の低下等を学びました。

(2019年7月12日)

・那覇市役所1階ロビーにて、台風被害の写真や台風対策のポスターを掲示し、台風による被害防止を呼びかけました。(2019年7月22日~26日)



・県内商業施設前交差点付近において、防災小冊子「わが家の台風対策」の配布活動を行い、防災を呼びかけました。(2019年7月5日)

・損保協会沖縄支部からの協力要請があり、伊芸サービスエリアで開催された交通安全テント村へ参加し、飲酒運転根絶のパンフレット等を配布しました。



(2019年8月24日)

・那覇市総合防災訓練において県民広場の展示場へ地震保険に関するポスター掲示参加、並びに避難訓練へ参加しました。(2019年10月26日)



・北部支社営業社員による名桜大学での交通安全講習会(2019年12月23日)

・那覇市消防出初式&ファイヤーフェスタにてブース出展を行い、地震・台風、水災等のパネル展示、子ども向け防災クイズを実施しました。デイゴーマンも出動し、他のマスコットキャラクターと共に写真撮影会で活躍しました。(2020年1月11日)



方針 3. 保険募集におけるお客さまへの適切な商品・サービスの提供

当社は、保険の募集に際し、お客さまに保険契約について重要な事項を説明し、お客さまのご意向・ニーズに合致した保険を提供できるよう努めてまいります。

◆実施している主な取組内容

1. わかりやすい説明に向けた取り組み

(1) パンフレット等の改善

- ・パンフレットやご契約のしおり等の各種商品説明ツールについて、ご高齢の方でも読みやすいようユニバーサルデザイン（色・フォント）を用いたツールへの見直しを随時進めています。
- ・主要商品（DAY-GO!、DAY-PRO!）のパンフレットやご契約のしおりのデザインを統一することで、お客さまが補償内容を視覚的に把握できるようにし、必要な商品を選びやすくしています。
- ・各種商品説明ツールの作成にあたっては、内容等について「募集文書等内容評価表」に基づくチェックや複数部署間でのチェックを行い、お客さまに商品の内容をわかりやすく説明するツールとなっているかの確認体制を構築しています。

(2) 意向把握・確認の実施、重要事項の説明

- ・お客さまの意向や情報を的確に把握し、適切な商品を提案します。また、提案した商品がお客さまの意向と合致しているか、わかりやすく説明します。
- ・提案した商品について、重要事項説明書等を用いて重要な事項を丁寧に説明します。
- ・申し込もうとする内容が、これまでに把握したお客さまの意向に沿っているかご確認いただき、お客さまから、申込書の所定の欄に署名または記名・捺印をいただきます。
- ・保険募集時のお客さまへの重要事項の説明、意向把握・確認がしっかりなされているか、定期的に代理店の実態調査を行い、実施状況をチェックするなど、重要事項の説明、意向把握・確認の重要性について指導しています。

(3) 高齢者・障がい者に対する募集ルールの策定

- ・高齢者に対する保険募集は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることを踏まえ、社内規則等に高齢者の定義を規定するとともに、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで、よりきめ細やかに対応します。
- ・高齢者への保険募集においては、当社としても配慮が必要と考え、特に電話による保険募集については、代理店の保険募集の実態調査時に、「高齢者対応内容記録票」の備付け状況を確認しています。
- ・また、高齢者・障がい者への保険募集については、代理店がルールどおり対応できるよう今後も

継続して代理店向けの勉強会および代理店の保険募集の実態調査等を通して推進・強化を図っていきます。

(4) 比較あるいは推奨販売に関する態勢整備

- ・ 乗合代理店において、複数の保険会社の商品を提案する場合は、必要に応じて、提案する全ての商品の比較事項を偏りなく説明します。
- ・ 乗合代理店において、複数の保険会社の商品から、特定の保険会社の商品を選別してお客さまに提案する場合、その推奨理由等を説明します。
- ・ 複数の保険会社の保険商品を販売する保険代理店については、代理店の保険募集の実態調査において、推奨方針の有無を確認し、推奨方針がある場合は、全募集人へ周知されているか確認しています。また、お客さまに対し取扱商品の中から、特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売する場合には、どのような資料を用いて、どのような手順で説明を行っているか保険募集プロセスを具体的に確認しています。

2. ご契約後もお安心していただくための取り組み

(1) お客さまにご契約の更新を十分にご検討いただき、更新漏れを防止するための取り組み

- ・ 「満期のお知らせと更新のご案内」に「重要事項説明書」を同封のうえ事前にお客さまへご案内することにより、お客さまが十分更新内容をご検討できるようサポートすることで更新漏れを防止するよう取り組んでいます。(自動車保険)

方針 4. 保険金のお支払業務(損害サービス)の品質向上

当社は、事故や災害等に遭われたお客さまに対して、安心をお届けし、信頼に応えることができるように、損害サービスの向上に努めてまいります。

◆実施している主な取組内容

1. 事故や災害等に遭われたお客さまの立場に寄り添った親身誠実な対応

- (1) お客さまへ保険金支払に必要な情報を的確に確認するとともに、お客さまの不安が解消されるよう親身になってアドバイスを行っています。
- (2) お客さまの契約内容に応じて、ご請求可能な保険金を適切に案内し、ご請求手続きについてわかりやすく説明しています。
- (3) お客さまへご要望等を確認し、ご連絡から解決に向けての対応状況や請求手続きの状況について適切に報告を行いお客さまの不安解消に努めています。
- (4) お電話で連絡がとれなかったお客さまへ、いただいた携帯電話番号を宛先として短いメッセージを送信する SMS（ショートメッセージサービス）の取り扱いを展開しています。
- (5) 台風などの自然災害が発生した場合、損害サービス部門外からの業務支援や業務委託会社との連携により保険金支払部門の増員、損害調査態勢を強化し、お客さまへの迅速な保険金のお支払いに努めています。
- (6) 耳や言葉の不自由なお客さまが F A X やメールにより自動車保険に関する事故のご連絡をいただけるよう「事故受付票」をご用意いたしました。

2. 事故や災害等に遭われたお客さまへの適時適切な保険金のお支払い

- (1) ご契約内容と事故内容等に基づいた保険金支払額についてわかりやすく説明し、保険金をお支払いしています。
- (2) 保険金のお支払いができない場合には、その理由についてわかりやすく説明しています。
- (3) 保険金のお支払内容に対して、お客さまよりご了承いただけない場合は、各種相談機関（そんぽ ADR センター、自賠償保険・共済紛争処理機構、交通事故紛争処理センター等）がご利用

いただけることを説明しています。

3. 支払管理態勢の整備・充実に向けた取り組み

- (1) 適切に保険金支払が行われているか社内で事後モニタリングを行っています。
- (2) 保険金支払漏れ等の対応については、支払済み事案の点検業務担当者を配置しチェック体制の強化を図るとともに、点検結果を定期的に役員会へ報告するなど、支払管理態勢の強化に努めています。
- (3) 各種モニタリングをととして、運営方針に基づいた事故対応サービスが提供できるように、業務改善に努めています。

方針 5. 利益相反の適切な管理

当社が行う取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引の適切な管理に努めてまいります。

【利益相反管理方針】

1. 目的

- ・ 本方針は、当社が行なう取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引を適切に管理することを目的としています。

2. 利益相反取引の定義

- ・ 本方針の対象となる利益相反取引（以下「対象取引」といいます）とは、以下の取引をいいます。
 - (1) お客さまと当社の利害が対立または当社のお客さま間での利害が対立し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - (2) お客さまと当社が競合または当社のお客さま間で競合し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - (3) 当社がお客さまより取得した情報を不適切に利用し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

3. 対象取引の特定

- ・ 当社は、対象取引の個別事情を検討のうえ、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを特定しています。

4. 対象取引の管理方法

- ・ 当社は、以下に掲げる方法により、または以下の方法を組み合わせること等により、適切に対象取引を管理しています。
 - (1) 対象取引を行なう部門と当該取引に係るお客さまとの取引を行なう部門を分離する方法
 - (2) 対象取引または当該お客さまとの取引の条件または取引の方法を変更する方法
 - (3) 対象取引または当該取引に係るお客さまとの取引を中止する方法

- (4) 対象取引に伴い、当該取引に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示および同意を取得する方法

5. 利益相反管理体制

- ・ 当社は業務品質部を利益相反管理統括部署とし、業務品質部担当役員を利益相反管理責任者としています。利益相反管理統括部署は他の部門から独立し、本方針に沿って、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反のおそれのある取引の管理を適切に実施しています。また、役職員に対し本方針に基づいた研修を実施し、利益相反のおそれのある取引の管理について周知徹底しています。

方針6. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

当社は代理店や社員がお客様視点による業務運営を実現し、沖縄に根差した損害保険会社として“日本一あんしん・あんぜんな沖縄県”の実現に貢献するため、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

◆実施している主な取組内容

1. お客様本位の業務運営の定着に向けた取り組み（社員）

- (1) お客様サービスにおける「品質基準方針」を定め、この「品質基準」を満たしたサービスをお客様にご提供し続けることにより、“お客様視点”による業務品質の向上を目指しています。
- (2) 社員の人事評価の行動（コンピテンシー）評価に「お客様の立場に立った行動をしているか」を定め、社員が積極的にお客様本位の業務運営に取り組む仕組みとしています。
- (3) リスクコンサルティング・アドバイザー認定制度の推進や、ファイナンシャルプランナー（FP）資格等の各種資格・講座の取得・受講を義務づけ、お客様のニーズにあったサービスが提供し続けられるよう専門性の向上に努めています。
- (4) 2017年度より高度な知識やスキルの習得に向けた人財育成の一環として、資格試験の取得を通じた社員の能力開発を支援することを目的に「資格取得奨励金」を制度として設け、更なる専門性の向上に向けた取り組みを推進しています。

●「資格取得奨励金制度」による主な資格と取得者数（累計）

	2017年度	2018年度	2019年度
ファイナンシャルプランナー（FP）2級	16名	27名	37名
防災士	8名	13名	21名
中小企業診断士		1名	1名

2. お客様本位の業務運営の定着に向けた取り組み（代理店）

- (1) 当社では地域から信頼され、お客様ニーズの的確な把握による質の高いサービスを提供できる代理店を育成するために、資格取得に必要な所定のカリキュラムによる教育や商品知識、販売知識、事務処理、事故処理等の業務知識や防災・法律・税務関係等の周辺知識を身につけるための幅広い教育を実施し、お客様サービスの充実を図っています。

また、一般社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」制度に参加しており、損害保険募集人が5年ごとの更新試験を受験・合格することによって最新の業務知識の

習得または業務能力を検証できる仕組みとしています。

- (2) 損保代理店の最高位の資格である、損害保険大学課程コンサルティングコースの資格保有者は 119 名です（自社代申代理店のみ）。当社代理店の募集人が、知識・業務の更なるステップアップを目指せるよう、受講推進を行っています。
- (3) また、5 年ごとに更新となる損害保険募集人一般試験制度において、販売の基盤となる募集人の受験・合格をフォローする体制として、各種講習会の実施やインターネット学習システムの e ラーニングで学習教材の提供を行っています。
- (4) お客さまへ質の高いサービスを提供できるよう募集活動において遵守すべきことを体系的に整理し、わかりやすく解説した「保険募集コンプライアンス・マニュアル（2018 年 6 月改訂版）」を定め、当社代理店が適正な保険募集活動を主体的に管理・改善努力を行えるよう取り組んでいます。
- (5) 代理店がより充実したサービスをお客さまに提供できるよう、個人資格者数、代理店の実績、お客さま対応能力などにより、当社独自の代理店格付制度（業務ランク制度）を実施し、代理店の資質の維持・向上を図っています。

以上