

株式会社 オーエスジー保険課

お客様本位の業務運営方針に関する宣言

経営理念

「誠実努力」

取組方針

1. お客様本位の業務運営に関する基本方針

経営理念を日々実践すべく、お客様に寄り添い、誠実に対応し、お客様本位で行動するよう努めてまいります。お客様により良い商品を提供します。安心・安全をお届けし、より一層信頼される保険代理店を目指して参ります。

<具体的取り組み>

- ① お客様本位で行動するよう努めます。
- ② お客様が商品内容をご理解できるよう、分かりやすい丁寧な説明を心がけます。

2. お客様の最善の利益の追求

常に「お客様の最善の利益の追求」となる商品を提供できるよう、お客様が求めるニーズを的確に把握し、適切な商品と安定した持続可能なサービスを提供するために、ご契約後も長期的な信頼関係の構築を目指します。

<具体的取り組み>

- ① お客様のニーズや意向に沿った最適な商品、・サービスを提供します。
- ② お客様からの内容変更、解約やお申し出にも迅速に対応します。
- ③ お客様のご意向を正確に把握し、最適な商品を提供します。

3. 利益相反の適切な管理

「お客さま本位」の考えに立ち、誠実・公正に業務を遂行するため、利益相反のおそれのある場合には、これを適切に管理することにより、お客さま本位の業務運営に努めます。

<具体的な取り組み>

- ① 定期的にコンプライアンス研修を実施し、「利益相反」が業務や取引に及ぼす影響について社員の理解を深めるよう努めます。

4. 重要な情報のわかりやすい提供

販売する商品の特性、リスク、保険料や、お客様の属性を勘案し、お客様に役立つ情報を充実させるとともにお客様にわかりやすい形でのご提供に努めます。

<具体的な取り組み>

- ② 保険会社のパンフレット・チラシ・重要事項説明書を使用し、お客様の知識や理解度に合わせて分かりやすくご説明します。
- ③ 商品説明は専門用語を避け、お客様が十分理解できるよう。パンフレットや動画などを活用しながら、丁寧にご説明致します。
- ④ 高齢のお客様や、障がいのあるお客様に対しては、募集規定に則り、親族の同席や複数回面談等、親族の同席が不可能な場合は複数の募集人によるご説明により丁寧な対応を行います。

5. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

保険商品の中からお客様にふさわしい商品サービスを予め厳選し、お客様のご意向を伺った後にご案内するしくみを構築します。

<具体的な取り組み>

- ① お客様のニーズに答えられる様に常に最新の情報にアップデートし、最適な商品提案ができるように努めます。
- ② 保険の見直しをご検討されるお客様には、保険を見直す上での不利益事項をわかりやすく説明し、その上で最適な保険商品のご提案をします。
- ③ 保険事故が発生した際には、お客様目線に立った迅速な対応を行い、保険金請求までしっかりとご案内、サポートします。

6. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

「常にお客さま本位で考え行動する」ため、長期的な視野に立った上で、「お客さま本位」の営業活動を促す環境の整備に努めるとともに、誠実・公正な業務の遂行、職業倫理の向上に向けた研修等の充実にも努めます。

<具体的な取り組み>

- ① 経営理念、ミッション、ビジョン、行動指針、FD方針を常に全員がみえる箇所に掲示する等、従業員への浸透を図ります。
- ② 随時、商品勉強会を実施します。
- ③ お客様のライフプランに応じた幅広い提案ができるよう、損害保険トータルプランナー、ファイナンシャルプランナー、等の資格取得を積極的に推進します。

2025 年 9 月

株式会社 オーエスジー
代表取締役 金城 俊弘

お客様本位の業務運営方針（KPI）

2025 年度（2025 年 4 月～2026 年 3 月）の KPI 取り組み状況について

- ① 満期日 7 日前証券作成率 90%以上を持続します。
2024 年度自動車早期更新率：67.8%
2024 年度満期日 7 日前証券作成率：93.7%

- ② 自動車保険契約継続率を 90%以上持続します。
2024 年度契約継続率
自動車：98.7%

- ③ 事故発生時の対応についてお客様に安心を提供できるよう、事故対応力認定制度修了者を 2 名配置します。
2024 年度 2 名配置

- ④ お客様のライフプランに応じ自ら幅広い提案、情報提供ができるよう
トータルプランナー資格保有者を 1 名以上配置します。
F P 資格保有者を 1 名以上配置します。
2024 年度トータルプランナー資格保有者 0 名
2024 年度 F P 資格保有者 0 名

- ⑤ 法令を遵守し、お客様へ安心、安全を提供するために、コンプライアンス研修を年 10 回実施します。
2024 年度 10 回実施

2025 年 9 月

株式会社 オーエスジー
代表取締役 金城 俊弘