生命保険事業におけるお客さま本位の業務運営方針

東北電力フロンティア株式会社

当社は、保険代理店業務において「お客さま本位の業務運営」を推進するため、以下の方針を定めます。

１．お客さま本位の「募集活動」の推進

当社は、多様化するお客さまのニーズにお応えし、問題を解決していく募集活動を推進してまいります。お客さまの様々なニーズにお応えし、安心と満足いただけるよう、複数の保険会社から商品を選択できる体制を整えております。また、比較推奨方針を定め、お客さまの意向に沿った最適な保険商品を提案させていただきます。

２．「お客さまの声」を業務運営に活かす態勢

当社は、お客さまからいただいた声やご要望を真摯に受け止め、誠実かつ迅速にお答えしてまいります。お客さまの声を大切にし、業務の運営改善および品質改善に努めてまいります。また、お客さまの声を社内で共有し、お客さまにより良いサービスを行える取り組みを行ってまいります。

３．適正な業務運営のための研修、教育、情報収集

当社は、適正な業務運営のため、各種法令を遵守し、定期的にコンプライアンス研修を実施いたします。また、保険会社の保険継続教育を実施し、常に変化する保険関連情報の収集に努め、社内で情報共有を図ってまいります。

以上

2022 年 6 月 1 日

生命保険事業における

お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

東北電力フロンティア株式会社

当社は、保険代理店業務において「お客さま本位の業務運営」を推進するにあたり、その水準および進捗度、周知度等を検証するため、下記のとおり、KPI を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

なお、この検証について、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合については、都度見直しを実施し、さらなるお客さま本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

１．お客さま本位の「募集活動」の推進

お客さまのメリットを第一に考えた行動、お客さまに適した商品・サービスの提供により、長きにわたり保険契約をご継続いただけるようになるものを考え、25 か月継続率をモニタリング指標として設定します。

目標数値：25 か月継続率 85%（IQA 継続率もしくは MOF 継続率）

→　＜KPI の進捗状況＞

保険会社から提供された 2024 年 9 月 1 日時点の継続率は下記となっております。

保険会社	継続率
東京海上日動あんしん生命保険	94.9%
オリックス生命保険	100%
マニュライフ生命保険	90.8%

２．「お客さまの声」を業務運営に活かす態勢

お客さまからいただいた声やご要望を真摯に受け止め、誠実かつ迅速にお答えするとともに、社内共有を図り、業務の運営改善および品質改善に努めていくため、定例共有会の実施をモニタリング指標として設定します。

目標数値：提携代理店を含むお客さまの声や要望の定例共有会を月 1 回以上実施

→　＜KPI の進捗状況＞

定例共有会を毎月 1 回以上実施し、関係者で品質改善に努めております。

３．適正な業務運営のための研修、教育、情報収集

適正な業務運営のため、コンプライアンスや保険関連情報の研修や情報共有の実施をモニタリング指

標として設定します。

目標数値：提携代理店を含む研修もしくは情報共有の場を月１回以上実施

→　＜KPI の進捗状況＞

研修もしくは情報共有を毎月１回以上実施し、関係者で品質改善に努めております。

以上

2024 年 11 月 1 日