

(株)ティーケーコーポレーション

お客さま本位の業務運営方針

作成日 2025年10月1日

	方針	取組み	K P I
1	【お客さまへ安心と信頼の提供】 （原則2・7に対応） 当社は、どの代理店よりも身近に寄り添う事故対応をしていると自負しています。そのため、代理店として事故対応専従者を置き、募集担当者と連携して事故対応にあたり、お客さまに安心と信頼をお届けします。	身近に寄り添う事故対応を心掛け、当社が積極的に窓口となり、初動から現場対応、事故解決の支援等を保険会社と連携して対応していきます。契約者へ事故時の連絡先案内を徹底していきます。（事故アプリ等）	デジタル経路 事故連絡割合 (目標93.0%)
2	【お客さまの声を真摯に受け止める取組み】 （原則2・6に対応） 当社は、お客さまの期待を超える行動を実践できるよう心掛け、お客さまの喜びを自分の喜びにして業務遂行して参ります。常にお客さまのご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案させていただきます。	契約時にお客さまアンケートの回答依頼（チラシの活用等）を行うとともに、フォローコール等により回答数の向上を図ります。対応記録やお客さまの声受付書等にも記入し、お客さまの声を収集に努めます。お客さまの声は全役職員で共有し、業務品質やサービス向上に役立てます。	お客様アンケート 回収件数 (目標100件以上)
3	【お客さまの満足度向上、利益相反の適切な管理】 （原則3・4・5に対応） 当社は、お客さまに最高の満足度を提供できるよう、お客さま目線で考え、丁寧でわかりやすい商品説明を心掛けます。また、お客さまの利益が不当に害されないよう、公平な立場で最適な商品を勧めて参ります。	ご意向把握兼チェックシートを使い、意向に沿った契約手続きができていないかを確認します。比較推奨販売等で、お客様の不利益にならないような保険募集ができていないかを確認します。投資性商品（変額保険等）については、市場リスクやご負担いただく費用等に関する情報をお客さまに提供します。	お客様アンケート 契約手続き評価 (目標6項目各90% 以上)
4	【お客さまにふさわしいサービスの提供】 （原則5・6に対応） 当社は、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確にとらえ、お客さまのリスクに対する情報発信や事故・災害時の緊急連絡ツール、被害を防止・軽減するサービスの提供を行って参ります。	お客さまへの提案内容については、対応記録に入力し、役職員で共有し、今後の提案活動に活用します。事故連絡アプリの提供や法人顧客に対する情報提供、提案機会の創出を行います。ホームページもしくはSNS・LINE等でリスクに対する情報発信を行います。	お客様への情報提供 プラス1運動の件数 HP年6回以上の発信
5	【従業員に対する適切な教育・育成・管理】 （原則3・7に対応） 幅広いお客さまに選ばれ成長し続けるために、適切な人材の採用をすすめるとともに、全役職員がコンプライアンス意識に基づき、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から提案できる魅力あふれる人材となるよう育成して参ります。	お客さまから信頼を得れる水準以上の業務品質を確保すべく、職員の教育・育成として定期的な研修会の開催や、専門知識取得のため資格試験取得を目指します。（損害保険トータルプランナー、FP2級資格等）	研修の毎月実施率
6	【地域社会への貢献】 （原則2に対応） 地域社会への貢献を目的として、各種ボランティア活動、イベントへ積極的に参加して参ります。	地域のボランティア活動や地域の各種イベント活動に参加して参ります。	社会貢献活動等 年2回以上

KPIの進捗状況(2025年12月)

	デジタル経路 事故連絡割合	お客様アンケート 回収件数	お客様アンケート 契約手続きNPS						情報提供 プラス1件数	情報提供 HP等情報発信	研修の 毎月実施率	社会貢献活動等
			意向把握	保険提案	商品説明	連絡先 案内	重要事項 説明	満期案内 (30日前)				
(本支店計) 2025年度目標	93%以上	100件以上	全項目 90%以上						前年件数以上	年6回以上	100%	年2回以上
	11月末	11月末	11月末						12月末	12月末	12月末	12月末
(本支店計) 2025年度実績	97.3%	165件	100%	100%	100%	100%	99.3%	86.7%	428件	5回	100%	1回
(参考) 前年度成果	91.3%	35件	全体NPS 60.0%						809件	6回	83.3%	2回