

取組状況	KPI項目	測定指標・目標水準	根拠となる資料	実施状況
Ⅰ.顧客の最善の利益の追求と専門性の向上	1.経営理念の定着・行動指針の実践	社員全員が経営理念・行動方針に沿い仕事に従事する	定例の全体会議資料	取組方針 1 . 経営理念の定着・行動指針の実践及び取組方針 6 . 人事評価への反映に従い毎月の会議にて経営理念の確認、それに基づく行動指針に沿った事例発表をする。
	2. 募集人・従業員の専門性確保	募集人のARC資格（SRM、ERM等）保有者数または保有率	資格管理台帳	SRM 1名 取組方針1. 専門性の確保に基づき保険会社の資格を保有する事により専門性の確保を行う。
	3. 提案スキルの標準化	募集人に対するコンピテンシーチェック完了者比率（例：50%以上）	AIG損保社のシステム利用	昨年度、100%完遂。 取組方針1. 専門性の確保に基づき保険会社が行うコンピテンシーチェック100%実施する。
Ⅱ.重要な情報の分かりやすい提供と利益相反の適切な管理	4. 意向合致の確認徹底	契約締結前にお客様と共同で契約内容がご意向に沿っているか確認する実施率	要望意向確認	昨年度、新規契約のみ実施率100%。 取組方針 3 . 情報提供の実施・重要事項の説明・意向の共同確認を通じて新規契約を頂く。
	5. 特定商品推奨理由の整備	特定の保険会社の商品を推奨する場合、その選定理由を説明できる体制の整備・運用状況	交渉経過メモ・面談記録	昨年度、新規契約のみ実施率100%。 取組方針 3 .推奨理由の提示に基づき実施する。
	6. 高齢者対応の適切な実施	ご高齢のお客様さまへの親族同席を勧める等の社内規則に基づく対応実施率	高齢者募集管理記録簿	昨年度末、100%実施。 取組方針 3 . 高齢者・障がい者への配慮に基づき実施する。
Ⅲ.顧客にふさわしい商品・サービスの提供	7. お客様の安心を広げる多角的提案の実施	各ラインにおける特約付帯率の向上（昨年度比）	成績集約表	取組方針 4 .に基づき、相応しい商品を提案。 AUTO 人身傷害無制限化46.4% A&H メディカル特約付帯率34.1% 賠償 雇用慣行賠償付帯率6.9% 火災 企業地震付帯率9.1%
	8. 潜在的ニーズの把握活動	業務フロー 提供実施件数	業務フロー 作成記録	2025年11月末3件 取組方針 4 .潜在ニーズへの対応に基づき実施する。
	9. リスクコンサルティングの提供	リスクコンサルティングサービス提供実績件数（損害を未然に防ぐためのアドバイス）	レポート実績	2025年11月末5件 取組方針 4 .リスクコンサルティングに基づきを実施する。
Ⅳ.迅速かつ適切な事故対応と業務運営の改善	10. 業務品質指標（キャッシュレス・早期継続・早期アップロード）	早期アップロード率 88%の達成	保険会社提供データ	2025年11月末過去1年累計77.3% 取組方針5. 業務品質の目標設定に基づき継続的に取り組む。
		早期継続率 55%の達成	保険会社提供データ	2025年11月末過去1年間累計36.5% 取組方針5. 業務品質の目標設定に基づき継続的に取り組む。
	11. エラー対応品質	7日以内エラー回答率 100%の達成	保険会社提供データ	エラー回答率 7日以内100% 取組方針5. 業務品質の目標設定に基づき継続的に取り組む
	12. 顧客の声の活用	苦情・ご不満、お褒めの言葉のデータベース化および定期的な業務改善会議の実施	お客様の声記録簿	昨年度末にて 3 件。 取組方針5. 顧客の声の活用に基づき、顧客の声の活用を継続的に取り組む。

（金融庁の原則のうち、非該当とするもの）
以下の原則は、当社の取引形態上、非該当とします。
原則4、5（注2）原則6（注2）補充原則1、補充原則2（注1）（注2）補充原則3（注1）（注2）（注3）補充原則4（注1）（注2）（注3）補充原則5（注1）（注2）