

お客さま本位の業務運営方針

AOIホールディングス株式会社は、「お客さまに寄り添う。社員が輝くと、商品・サービスが輝く」という経営スローガンを掲げています。

あおい企画株式会社（以下、「当社」といいます）は、このスローガンに基づき、損害保険業務においてお客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定し、公表します。

方針1. お客さまの最善の利益の追求（原則2）

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。

また、お客さまのご意見やご感想を収集して業務品質の向上に役立てます。

【具体的な取組】

- ・お客さまの声を業務品質の向上に活かせるようアンケートを募集します。

方針2. 利益相反の適切な管理（原則3）

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまのご意向の把握、比較説明・推奨販売、需要事項等説明を適切に実施します。

【具体的な取組】

- ・当社で定めた年度研修計画に基づき、商品勉強会・コンプライアンス勉強会を実施します。

方針3. 手数料等の明確化（原則4）

当社は、投資性の強い商品である「変額保険」や「外貨建て保険」について、市場リスクや運用リスク、およびお客さまがご負担する費用等を丁寧に説明します。

【具体的な取組】

- ・新規申し込み時には、確認シートを使用し、お客さまの環境や状況が適合してい

るかを確認します。

また、1年経過ごとにフォローチェックシートを活用し、お客さまの環境等や保険料負担等に変化はないか、市場リスクを確認します。

方針4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

当社は、お客さまにとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスの特性に応じ、重要な情報をお客さまに適した方法でわかりやすく提供します。

また、ご高齢や障害のある方には、提供する商品・サービスを十分にご理解いただけるよう、複数の募集人でのご訪問やご親族にご同席いただく等お客さまに寄り添った対応を心がけます。

【具体的な取組】

- ・お客さま対応の履歴を記録するとともに、定期的にお客さま対応の改善に向けた会議を実施します。

方針5. お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6）

当社は、お客さまの状況を理解し、ご継続可能なプランの提案を心がけます。また、ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行っていきます。

【具体的な取組】

- ・長期契約の年度ごとに、お客さまのご意向や補償内容にお変わりがないか確認します。

方針6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則7）

当社は、お客さま本位の業務運営方針の徹底に向けて従業員に対する教育や研修を継続的に実施し、お客さまに最適な保険商品・サービスを提供できる人材の育成および従業員の専門性の向上に取り組んでまいります。

【具体的な取組】

- ・当社で定めた年度研修計画に基づいた、商品勉強会・コンプライアンス勉強会の実施、および専門性を高められるような資格取得に努めます。

<KPIの設定> ※KPI：Key Performance Indicator（重要業績評価指標）

上記の方針を達成するため、以下のKPIを設定し、定期的に進捗を管理します。

設定するKPI	目標値および直近の実績	対応する原則
お客さまアンケート件数 (損保ジャパン実績)	目標：50件 実績：34件 (期間：2025年4月～2025年12月)	原則2
商品勉強会	目標：年12回 実績：年12回 (期間：2024年4月～2025年3月)	原則3 原則7
コンプライアンス勉強会	目標：年12回 実績：年8回 (期間：2025年6月～2026年1月)	原則3 原則7
お客さまの環境変化やリスクへの対応	目標：100.0% 実績：100.0% (期間：2025年4月～2026年1月)	原則4
お客さま対応の改善に向けた会議	目標：年12回 実績：年0回 (期間：2025年6月～2026年1月)	原則5
長期契約の年度確認割合 (損保ジャパン実績)	目標：100.0% 実績：100.0% (期間：2024年4月～2025年3月)	原則6

当方針については、定期的に具体的な取組の遂行状況や定着状況を確認し、必要であれば適宜見直します。

2026年2月5日制定

あおい企画株式会社

住所：福井県福井市二の宮4丁目44-1

TEL：0776-27-8324

FAX：0776-27-8346