

# 方針5

# お客さま本位の業務運営方針の定着

全役員・全社員がお客さま本位の行動の定着に向けて取り組んでいます。

お客さまと直接接点を持つことが多い「保険代理店」および「保険金サービス部門」の品質向上の取組みを中心に  
お伝えします。

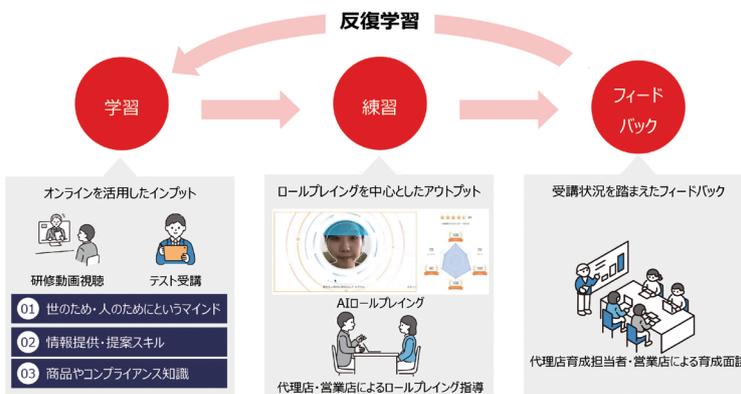
## 保険代理店の教育・育成に向けた取組み

保険代理店の業務品質向上および人材育成に対する体制整備を支援するために、代理店特性やレベルに応じた体系的な保険募集人育成プログラム「SOMPO Agent Academy」を2025年4月に開講しました。学習管理システムを活用することで、効率的かつ効果的に、お客さまの課題解決に向けた提案を行うことができる保険募集人の育成を支援します。

### <学習を支える仕組み>



### <知識・スキル定着に向けたSOMPO Agent Academyの学習の流れ>



## 保険代理店等の品質向上

お客さまの期待にお応えするサービスを提供するため、お客さま対応プロセスごとに、品質の確認項目・基準を設定し、  
保険代理店の業務品質向上の取組みを強化しています。

また、ビジネスパートナーである保険代理店が、お客さまの立場に立ち、お客さまから期待されるサービスを確実に  
ご提供できるよう「お客さま信頼品質ガイドブック」を策定し、保険代理店のさらなる業務品質の向上を図っています。



## お客さま本位の行動の定着

### ●「お客さまを知る時間」の実施

コールセンターに寄せられたお客さまの声を、全役員・全社員が毎月聴き、お客さまの立場に立ち、職場で意見交換を行う「お客さまを知る時間」を実施しています。

「お客さまからなぜこのご連絡をいただいたのか、その時のお客さまの気持ちを考え、職場で対話すること」を通じて、お客さまの立場で考える文化を継続して醸成しています。



〈職場での実施の様子〉



〈品質管理委員会での実施の様子〉

## 保険金支払いに関する品質向上

保険金サービス部門では、適切な保険金をお支払いし、お客さまに満足いただくサービスを提供するための社員育成に取り組んでいます。

各種研修のほか、定期的な職場勉強会、eラーニングの受講、オンライン動画学習などを通じて、社員の対応品質、専門性の強化を図っています。

## 方針 6 利益相反の適切な管理

### 利益相反の適切な管理態勢の構築

- 当社は、コンプライアンス部を利益相反取引管理の統括部署とし、「SOMPOグループ 利益相反取引管理基本方針」に基づき利益相反取引管理の報告および措置に関する基本事項を社内規則に定め、定期的に管理状況を確認しています。
- 取引を行う部署などが、対象となる取引に該当するおそれがある取引を新たに把握した場合は、統括部署であるコンプライアンス部へ報告します。コンプライアンス部では、報告を受けた取引の中から管理を要する取引を指定し、適切な管理を実施しています。

SOMPOグループ 利益相反取引管理基本方針

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/corporatepolicy/conflict/>



## 利益相反に関する教育

お客さまとの利益相反のおそれのある取引によって、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、当社の利益相反取引管理態勢を理解するために全社員を対象とした研修を実施しています。

また、注意を要する事例の紹介なども行い、全社員に当社のルールへの周知・徹底を図っています。