お客様本位の業務運営方針

私たち株式会社ナカハタ（以下、「当社」と記します）は、社是である「信用は尊い財産である」を具現化するため、「私たち一人ひとりが人間的な成長を追求し、すべての行動に愛と情熱を込め、日本で一番愛される企業に挑戦します」という経営理念を掲げております。このたび、この経営理念を実践するために、「お客様本位の業務運営方針」を定め、本方針のもとで業務運営を行うとともに、本方針に基づく取組内容を定期的に確認し、その結果を公表することといたしました。また、社会情勢や経済環境の変化等を踏まえ、本方針は適宜見直しを行うなど、方針の徹底に取り組むことですべてのお客様にご満足いただけるレベルの信頼と安心を迅速・確実・丁寧にお届けし、「日本で一番愛される企業」を目指してまいります。さらに、私たち一人ひとりが会社の代表であるという自覚と責任のもと、お客様との一つひとつの対応を成長の機会と捉え、感謝と思いやりの気持ちを常に忘れず生命保険代理店事業を通じて地域社会に貢献してまいります。

①お客様本位のご提案を徹底いたします
当社は、お客様がお持ちの生命保険に関する不安やご質問、将来の人生設計などを踏まえたご意向を十分確認させていただいたうえで、保険の加入目的やお客様の家庭・経済状況に応じた最適な保障内容、適切な保険料の保険商品をご提案いたします。

②デメリットやリスクも詳しく丁寧に説明いたします
当社は、お客様に寄り添い、お客様の利益を最優先に考え、お客様に真にご納得いただける保険商品をご提案いたします。また、ご契約いただく際には、お客様に契約や保障内容を正しくご理解いただけるよう、ご契約に関するメリットだけでなく、デメリットや想定されるリスクを含め、重要事項等については専門用語を使用せず、分かりやすく丁寧にご説明いたします。

③保険金・給付金の手続き等も責任をもってサポートいたします
当社は、ご契約に関する各種お手続きをはじめ、万一の場合の保険金・給付金を迅速にお受け取りいただけるよう、お客様に寄り添った対応に努めてまいります。また、お客様からの生命保険に関するご相談やお問い合わせに対しては、できるだけお客様の立場に立った簡潔で明快、かつ丁寧な対応に努めてまいります。

④顧客対応品質向上のための従業員教育を実践いたします
当社は、お客様にご満足いただける品質のサービスを提供し、生命保険のプロフェッショナルとしてお客様からの多様なニーズに的確かつ迅速にお応えできるよう、常に知識の向上や情報収集に努めるための従業員教育を徹底いたします。また、コンプライアンスをはじめ

情報セキュリティ関連の教育を怠ることなく定期的に実施し、従業員の高い倫理観と法令遵守の意識醸成に積極的に取り組みます。

金融庁「原則」と当社「対応方針」との対応関係

金融庁		方針①	方針②	方針③	方針④
「顧客本位の業務運営に関する原則」		お客様本位のご提案を徹底いたします	デメリットやリスクも詳しく丁寧に説明いたします	保険金・給付金の手続き等も責任をもってサポートいたします	顧客対応品質向上のための従業員教育を実践いたします
原則2		○			
	注1	○			
原則3		○			
	注1	○			
原則4		非該当（保険会社から支払われる手数料の多寡によって販売商品が影響されることはなく、高い手数料商品を優先的に販売することはないため）			
原則5		○	○		
	注1	○	○		
	注2	非該当（複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していないため）			
	注3	○	○		
	注4	○	○		
	注5	○	○		
原則6		○		○	
	注1	○		○	
	注2	非該当（複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していないため）			
	注3	非該当（金融商品の組成に携わっていないため）			
	注4	非該当（複雑またはリスクの高い金融商品に該当するものはないため）			
	注5	○			○
原則7					○
	注1				○

KPI（重要業績評価指標）

当社は「お客様本位の業務運営方針」に基づく取り組みの進捗状況について定期的に確認し、その取り組みを推進するためのKPI（重要業績評価指標）を以下の通り設定いたします。

1. 生命保険継続率

13カ月継続率：下記対象期間のうち、13カ月間継続した件数の割合

＜2020年1月～2020年12月契約月実績＞

94.7%

2. 保険金・給付金支払実績

創業（1992年）からの保険金・給付金支払実績

＜1992年1月～2022年11月の累計支払実績＞

3,115証券 12億5,373万円