

お客さま本位の業務運営方針、取組、K P I について

お客さま本位の業務運営方針

取組

2026年 4月 1日

弊社 有限会社imsは、保険のエキスパート集団として長期的な視野に立ち、常にお客さま本位で業務運営を行い、お客さまに誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定め、その取組状況を定期的に確認・公表し、改善に取り組めます。また、今後、社会情勢や経済環境の変化を踏まえ、より良い業務運営を実現すべく見直しを行ってまいります。

1. 全てのお客さまに対して、お客さまを取り巻くリスクに関する情報提供を行います。

【具体的取組】

お客さまをさまざまなリスクからお守りするするため、当社では生命保険部と損害保険部の各担当者がそれぞれの分野で専門性を高めて担当する態勢を構築しており（生損ダブル担当制）、どちらか一方のみ加入されているお客さまに対しては相対する担当者を紹介する制度を導入しております。（クロスセール・トスアップ制度）生保部・損保部の各担当者が相互にトスアップをして、お客さまへの情報提供に取り組めます。

2. お客さまに一層の安心とご満足をお届けするため「お客さまアンケート」の回収に努め、お寄せいただいた貴重なご意見を業務に反映させてお客さま満足の向上に取り組めます。

【具体的取組】

お客さまに一層の安心とご満足をお届けするため、「お客さまアンケート」の回収に取り組み、お客さまより寄せられたご意見（苦情等）につきまして、内容や原因を分析したうえで再発防止策を論議・策定し、業務に反映させます。お客さま満足度の向上を図るため、アンケート回収とご意見（苦情等）の業務反映に取り組めます。

3. お客様への正しい情報提供に努め、丁寧で分かりやすい説明を心がけます。特定保険契約（外貨建保険・変額保険等の投資性商品）のご提案に際して、お客さまの投資のご経験や商品購入目的等に応じて、商品内容やリスクの程度、ご負担いただく手数料について十分ご説明します。

【具体的取組】

お客さまへの正しい情報提供と丁寧で分かりやすい説明に努め、特に市場リスクが存在する商品については商品内容およびリスクの内容や程度について十分なご説明が行えるよう、販売研修を実施します。

お客さま本位の業務運営方針、取組、K P I について

お客さま本位の業務運営方針

取組

2026年 4月 1日

4. お客さまの万一の際にお役立ちできるよう熱意をもって日々研鑽に努め、ご満足いただけるよう最高のサービスをお届けします。

【具体的取組】

定期的に社内勉強会を実施して、社員の専門知識の向上とより良いサービスの提供に努め、年間計画に基づいて研修を実施します。

5. 全ての役職員がお客さまのご意向に沿った保険提案を・サービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス知識の向上と周辺知識を含めた金融リテラシー向上に努めます。

【具体的取組】

法令や規則、倫理基準を遵守するために、年間計画に基づいて全ての役職員を対象にコンプライアンス研修を実施して、コンプライアンス知識の向上と実践に努め、コンプライアンス意識の醸成とコンプライアンスに則した行動を遵守します。

6. 教育研修計画・力量管理表・人事評価制度の構築などを通じて会社としての仕組みづくりに取り組みます。

【具体的取組】

保険に関する知識および周辺知識を活用してお客さまのさまざまなニーズにお応えし得る力量の習得を社員に促し、習得したスキル・力量が人事評価につながる仕組みを導入しております。社員はさまざまな資格の習得にチャレンジし、専門性の高い資格を取得します。

お客さま本位の業務運営方針、取組、K P I について

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係

原則	対応する方針
原則 1 : 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	「お客さま本位の業務運営方針」の前文 （「方針を定め、その取組状況を定期的に確認・公表し、改善に取り組みます」）
原則 2 : 顧客の最善の利益の追求	「お客さま本位の業務運営方針」の方針 1 / 同方針 2 / 同方針 5
原則 3 : 利益相反の適切な管理	「お客さま本位の業務運営方針」の方針 3 / 同方針 5
原則 4 : 手数料等の明確化	「お客さま本位の業務運営方針」の方針 3
原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供	「お客さま本位の業務運営方針」の方針 3
原則 6 : 顧客にふさわしいサービスの提供	「お客さま本位の業務運営方針」の方針 4
原則 7 : 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	「お客さま本位の業務運営方針」の方針 6

<補足>

- ①原則 6（注 3）について、当社は保険商品の販売を行う保険代理店であり、金融商品の組成には携わっておらず、方針の対象としておりません。
- ②補充原則 1 について、当社は保険商品の販売を行う保険代理店であり、金融商品の組成には携わっておらず、方針の対象としておりません。
- ③補充原則 2（注 1）（注 2）について、当社は保険商品の販売を行う保険代理店であり、金融商品の組成には携わっておらず、方針の対象としておりません。
- ④補充原則 3（注 1）（注 2）（注 3）について、当社は保険商品の販売を行う保険代理店であり、金融商品の組成には携わっておらず、方針の対象としておりません。
- ⑤補充原則 4（注 1）（注 2）（注 3）について、当社は保険商品の販売を行う保険代理店であり、金融商品の組成には携わっておらず、方針の対象としておりません。
- ⑥補充原則 5（注 1）（注 2）について、当社は保険商品の販売を行う保険代理店であり、金融商品の組成には携わっておらず、方針の対象としておりません。

お客さま本位の業務運営方針、取組、K P I について

重要業績評価指標（K P I）

2026年 4月 1日

- ①【生保】【損保】損害保険部・生命保険部におけるクロスセールのトスアップ件数〔100件〕（※生保部⇄損保部間における新規案件の情報連携数）
お客さま本位の業務運営方針1の取組状況を測る指標として、上記項目および数値を公表します。
- ②「お客さまアンケート」回収件数〔150件〕
【生保】【損保】ご意見（苦情等）の業務反映率（「お客さまの声」受付・対応率）〔100%〕（※申立人の無理解、保険会社の商品・サービス等に対する苦情など、当社に非がない事案を除く）
お客さま本位の業務運営方針2の取組状況を測る指標として、上記項目および数値を公表します。
- ③【生保】＜特定保険契約＞販売研修（研修とロールプレイング）実施回数〔6回（年間）〕
お客さま本位の業務運営方針3の取組状況を測る指標として、上記項目および数値を公表します。
- ④【生保】【損保】社内勉強会の実施回数〔40回（年間）〕
お客さま本位の業務運営方針4の取組状況を測る指標として、上記項目および数値を公表します。
- ⑤【生保】【損保】コンプライアンス研修の実施回数〔12回（年間）〕
お客さま本位の業務運営方針5の取組状況を測る指標として、上記項目および数値を公表します。
- ⑥【生保】【損保】＜生保＞トータルライフコンサルタント・＜損保＞トータルプランナーの在籍数〔10名（在籍）〕
お客さま本位の業務運営方針6の取組状況を測る指標として、上記項目および数値を公表します。