天満フィナンシャルグループ株式会社

「お客様本位の業務運営」

取組状況報告書

2025年度（2025年7月～2026年6月）

KPIの状況

	KPI 項　目	目標値	2025年度	KPIによる進捗確認を行う取組状況
1	意向把握記録（対応履歴）の入力率	100%	45%	取組方針2（お客様の最善利益の確保） 主な取組1・2
2	研修回数	13回 以上	18回	取組方針3（利益相反の適切な管理） 主な取組1 取組方針5（方針浸透に向けた取り組み） 主な取組1
3	特定保険契約の契約者に年1回以上のコンタクト率	100%	45%	取組方針2（お客様の最善利益の確保） 主な取組4
4	意向把握記録内容の毎月1回の確認・承認率	100%	40%	取組方針3（利益相反の適切な管理） 主な取組3
5	早期消滅契約等の 適合性の検証率	100%	30%	取組方針2（お客様の最善利益の確保） 主な取組5
6	お客さまの声の件数	月50件	月54件	取組方針4（お客様の声を活かす取り組み） 主な取組1
7	自己点検・外部監査の実施回数	各年1回 以上	各1回	取組方針5（方針浸透に向けた取り組み） 主な取組2

取組方針1	**お客様本位の業務運営について＜原則1に対応＞** 当社は、経営理念に「顧客と社会のための価値創造」を掲げております。 すべてのお客様に寄り添い、お客様に質の高いサービスを提供し続けるため、あらゆる業務運営において、お客様本位で行動するよう努め、社会全体に対しても貢献し、持続可能な価値を提供することを目指します。なお、本方針はより良い業務運営を実現するために定期的に見直しを行い、公表します。
主な取り組み	1.本方針に対応する主な取り組み状況を「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」として取りまとめを行い、役員・業務管理責任者を中心メンバーとする態勢整備チームにて審議を行ったうえで、役員会へ報告を行い、定期的に更新・公表します。 2.本方針および取り組み内容の定着を測る指標として、各種KPI（重要業績指標）を定め、役員会等、社内会議の場でその進捗を確認し、更なる取組強化につなげてまいります。

取組状況 1

コンプライアンスプログラムを策定し、
法令等遵守を通じた体制（態勢）整備を強化！

2026年度 コンプライアンス・プログラム

大項目	中項目	小項目	プログラムの趣旨・目的・概要
Ⅰ コンプライアンス体制の確立	①コンプライアンス・プログラムの策定・研修実施	①コンプライアンス・プログラムの策定	●コンプライアンス基本方針を作成し、年2回実施内容の検証を図る
		②コンプライアンス・プログラムの研修実施	●従業員に対して、策定したコンプライアンス・プログラムを適切に研修実施し、徹底を図る
	②コンプライアンス体制の強化	①コンプライアンス推進月間の設定	●6月をコンプライアンス推進月間とする。 ●セルフモニタリングの実施、検証を行う。
		②コンプライアンス違反の根絶	●不祥事件（法令違反）、会社規則違反、業務取扱、個人情報漏えいの根絶徹底を行う。 【数値目標】上記事案発生数：0件
Ⅱ コンプライアンス実現のための研修計画	コンプライアンス研修と理解度確認テストの実施	①コンプライアンス研修の実施	●募集コンプライアンスガイドを元に毎月1回研修を実施する ●保険会社の実施するコンプライアンス研修を受講する
		②理解度確認テストの実施	●研修実施内容に基づく理解度テストを適宜実施する ●保険会社の実施する理解度テストを受講する
Ⅲ 自己点検・内部管理体制の強化	セルフモニタリングの実施		●募集コンプライアンスガイド記載のチェックリストや保険会社の提供するチェックリストに基づいて、モニタリング項目を策定する。 ●定期的にセルフモニタリングを実施する。 ●上記結果の検証を行う。

態勢整備チーム始動！

	責任者	役 割	氏 名
1	統括責任者	経営全般に関する統括 人事・総務・経理等の管理に関する業務	瀧川さん
2	業務管理責任者	保険募集管理に関する業務 法令等遵守（コンプライアンス）の推進に関する業務 顧客サポート（お客さまの声）に関する業務 自己点検（内部監査）に関する業務と改善取組 体制（態勢）整備に関する業務	西澤さん
3	業務管理担当者	支店における業務管理責任者のサポート業務	本店、（広島・徳島） 池田さん 福井支店　田中さん 岐阜支店　西澤さん
4	教育管理責任者	社員への各種教育・管理・指導に関する業務	佐藤さん
5	個人情報管理責任者	個人情報の安全管理等の推進に関する業務 個人情報の外部委託の管理に関する業務 個人情報の取扱に関する教育・管理・指導 その他、当社における個人データの安全管理に関する業務	瀧川さん
6	個人情報管理者	拠点における 個人データの利用申請の承認及び記録等の管理 個人データの取扱状況の把握 個人データ管理責任者への報告 その他、所管部署における個人データの安全管理に関すること	本店、（広島・徳島） 池田さん 福井支店　田中さん 岐阜支店　西澤さん

取組方針2	お客様の最善の利益の確保について ＜(原則2.4.5.6)に対応 ＞
	当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じて、お客様の知識、ご経験、財産の状況および商品の購入目的等を総合的に勘案し、お客様に重要な情報を提供した上で、ご意向や実情に沿った最もふさわしい商品を提供いたします。
主な取り組み	1.市場リスクが存在する商品については、専用の意向把握ツールを活用しながら、お客様のご意向を適確に把握するとともに、お客様の年齢、投資知識、ご経験等を踏まえ、商品内容やリスク内容等について分かりやすく適切な情報提供を行います。(KPI :意向把握記録(対応履歴)の入力率) 2. お客様の最善の利益を確保すべく、契約内容や付帯サービスの内容、重要事項等について、お客様にご理解、ご納得いただけるよう十分かつ重要な情報提供を行います。 (KPI:意向把握記録(対面履歴)の入力率) 3.お客様からの保険金・給付金等に関する支払請求、契約に関する保全関係のご要望等については、速やかに保険会社と連携を取り、代理店として適切なフォローアップを実施します。 4. 特定保険契約に関してお客様にご負担いただく手数料・諸費用については保険会社から提供されたパンフレット・ツール等を活用し、丁寧にご説明します。また、特定保険契約に関するお客様へのアフターフォローについては、アフターフォローマニュアルに則り、年1回以上のコンタクト(訪問、電話等)を取るようにします。 (KPI:特定保険契約の契約者に年1回以上のコンタクト率:100%) 5.保険期間2年以上の長期契約について、契約締結から1年以内に契約が消滅してしまった場合等、募集の適切性が懸念される契約については、適宜、業務管理者が、お客様のご意向とご提供した商品との合理性等、ふさわしい提案・対応が行われていたのか検証を行います。 (KPI:早期消滅契約等の適合性の検証率100%)

取組状況 2

専用の意向把握
＆ 対応記録ツール

全募集人が入力しやすいように
自社独自で開発しています！

取組状況 2

「アフターフォロー＆早期消滅管理がしやすい対応履歴」

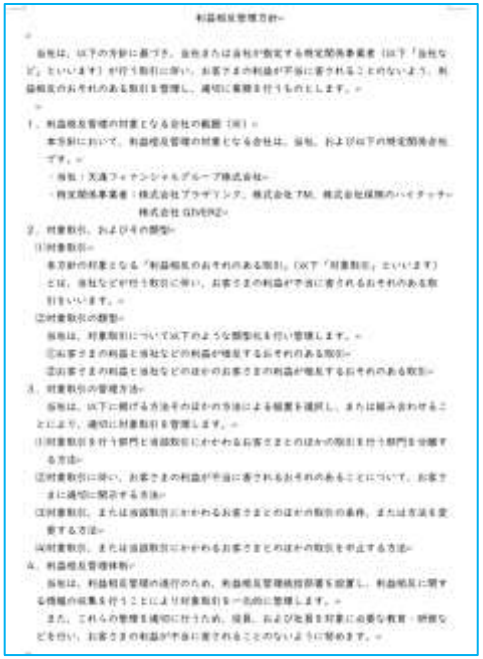
■アフタフォローのコンタクト率向上に活用しています。

■早期消滅契約等の適合性の検証率に活用しています。

取組方針３	**利益相反の適切な管理について ＜（原則3.6.7）に対応＞** お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を無くすべく、お客様と利益相反が生じる可能性のある取引については、利益相反管理方針・規程に従い、適切に把握・管理し、お客さまの利益が不当に害される取引はいたしません。
主な取り組み	1.利益相反管理方針・規程を策定し、適切に運用・管理するために、定期的に研修を実施します。 （KPI：研修の実施回数　13回以上） 2.保険会社からの販売手数料等の水準には保険会社間で差異がありますが、販売手数料等の水準に左右されることなく、お客様のご意向に最適な商品をご提供します。 3.募集人がお客様のご意向に最適な商品の提供を適切に実施しているか、お客様との取引において利益相反が発生していないか等の検証を行うため、定期的に態勢整備チームが、お客様の意向と提案商品との関係を記録した意向把握記録を業務管理者と連携のもとサンプル点検を行い、必要に応じて募集人に直接ヒアリングする等、適切な対応の有無について検証を行います。 （KPI：意向把握内容の毎月1回の確認・承認率：全件100%）

取組状況 ３

利益相反管理方針
＆　利益相反管理規程

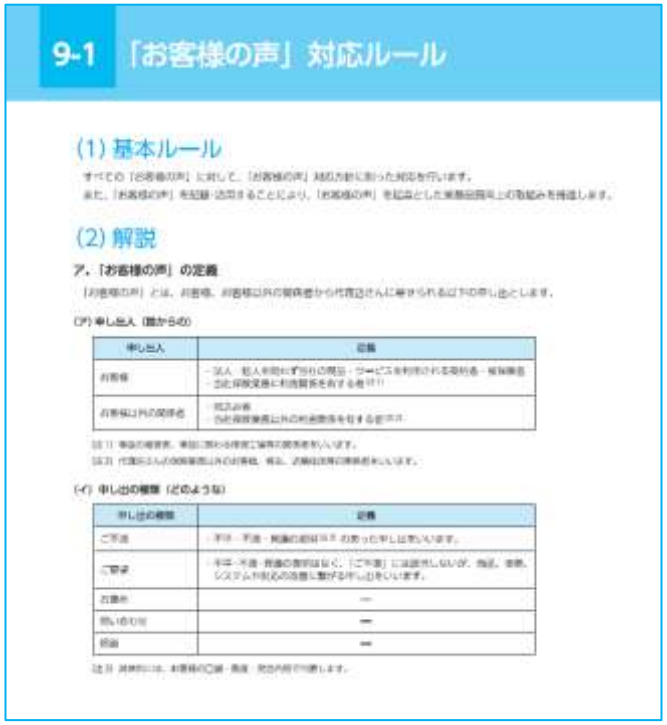


取組方針4	お客様の声を経営に活かす取組について＜（原則2.6）に対応＞
	お客様から寄せられたご要望、ご不満、問い合わせ、相談、感謝、お褒め等を「お客様の声」として社内で共有し業務運営に反映させ、経営理念に掲げた「顧客と社会のための価値創造」の実現につなげます。
主な取り組み	1.お客様から寄せられたご要望、ご不満、問い合わせ、相談、感謝、お褒め等の「お客様の声」を対応履歴に入力、保存し、社内で共有するとともに、態勢整備チームにおいて、再発防止策の策定や効果検証、お客様の声の傾向・分析等を行い、役員会での論議を経て、業務改善につなげます。 （KPI：お客さまの声の件数　月50件以上） 2.「お客様の声」のうち、サービス改善につながると考えられるものについては、保険会社と共有・連携を図りながら、一層の経営改善につなげます。

取組状況 4

「お客さまの声の対応履歴一覧表」

■入力しやすい、傾向・分析しやすい、改善につなげやすいをコンセプトに独自で開発し、業務改善に活用しています。



お客様の声 対応ルール

取組方針5	**方針浸透に向けた取組について〈(原則2.6.7)〉に対応** 当社社員が、お客様の最善の利益を実現すべく、お客様本位で行動していくために、教育・研修の充実を図り、その実践状況については、点検・監査によるモニタリングを行います。
主な取り組み	1. 「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透を図るべく、高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から、本方針の内容や商品知識等の専門知識、マナー、コンプライアンス、社内ルール等に関する教育・研修の充実を図り、最適な商品やサービスの提供につなげます。(KPI:研修回数　13回以上) 2. 自己点検や外部監査を通じて、方針浸透における課題の見える化を図り、経営改善のPDCAを実現します。(KPI:自己点検 年1回以上、外部監査:年1回以上)

取組状況 5

研修実施計画(コンプライアンスプログラム内)

Ⅱ　コンプライアンス実現のための研修計画	コンプライアンス研修と理解度確認テストの実施	①コンプライアンス研修の実施	●募集コンプライアンスガイドを元に毎月1回研修を実施する ●保険会社の実施するコンプライアンス研修を受講する
		②理解度確認テストの実施	●研修実施内容に基づく理解度テストを適宜実施する ●保険会社の実施する理解度テストを受講する

自己点検チェックの取組み

外部監査報告書

■外部の客観的な視点をもとに、業務品質向上につなげています。