

お客さま本位の業務運営を実現するための方針

(ユナイテッド・フィデューシャリーデューティー)

ユナイテッド・インシュアランスグループでは、お客さまのニーズに合った商品を提供し、品質の高いサービスを提供するため、グループの経営理念である「ユナイテッド・スタンダード」を具体化した、「顧客本位の業務運営方針」を定めております。グループ社員一人ひとりが高い専門性と倫理感を持ち、保険およびその周辺サービスを通じて、お客さまの不安とリスクを安心と安全に変えること、さまざまなニーズのお役に立つことで、より信頼され、頼りにされる企業グループとなることを目指してまいります。

ユナイテッド・スタンダード

ユナイテッド・スタンダード

当社グループ企業は、私たち、お客様、そして
広くみんなが幸せになるよう努力します

私たちは、全ての人々に対し常に感謝の
気持ち、優しい気持ちで接します

私たちは、心からの挨拶、心からの笑顔で
応対します

私たちは、みんなの役に立つこと、明るく
なること、楽しくなることを創造します



ユナイテッド・インシュアランス株式会社

2005.4.1

ユナイテッド・スタンダードを実現するために

1 ご理解、ご納得をいただける分かりやすい商品説明

私たちは、心からの挨拶と心からの笑顔でお客さまに應對し、商品・サービス内容、重要な情報をお客さまにご理解、ご納得いただけるよう、資料等を提示しながら、丁寧にわかりやすく説明します。また、ご高齢のお客さま、障がい者のみなさまには、ご意向の把握、商品内容等の説明、重要な情報につき、よりきめ細やかな対応に努めてまいります。なお、特定保険商品(外貨建て保険など)については、お客さまが負担する手数料やその他の費用が発生する場合には、その内容をお客さまが十分に理解できるよう情報提供します。

2 お客さまに相応しい商品やサービスの提供

私たちは、地域密着でお客さまに寄り添う活動をモットーにしています。お客さまの年齢、ご家族構成、資産状況等を含むご意向を丁寧に把握したうえで、リスクマネジメントを行い、お客さまが気づきにくいリスクについても蓄積されたノウハウに基づいた「相応しいプラン」を提案することで、安心と安全を提供します。ご契約後も保険契約内容の確認や見直しのために、有益な情報の提供に取り組んでまいります。また、お客さまへの保険金・給付金等のお支払については、保険会社との連携のものと的確な支援に努めてまいります。

3 法令遵守と利益相反の適切な管理

業務運営にあたり法令を遵守致します。また当社とお客さまとの間に利益相反の恐れがある場合には、これを適切に管理することにより、お客様の利益が不当に害されることがないように努めてまいります。加えてお客さまの不利益につながるような販売手法を防ぐために、勧誘方針を定め、適切な販売ルールを定めます。

4 従業員に対する教育と企業文化の定着

人財こそ最大の経営資源(財産)であり、従業員ひとり一人の成長こそが会社の成長を支えるとの認識のもと、お客さまに、より高いレベルのコンサルティングを実現し、最善のサービスを提供するため、社内勉強会・研修等を通じて知識・スキルの向上に継続的に取り組んでまいります。保険販売資格の上位資格の取得を奨励するとともに、おもてなしサービスの向上にも努めてまいります。また、これらの取組によりすべての役職員が「顧客本位の業務運営に関する取組方針」を理解・共有し、実践を行うよう企業文化として定着させてまいります。

5 コンサルティング機能強化と幅広いネットワーク

ユナイテッド・インシュアランスグループでは、必要に応じて、専門性の高い各分野のメンバーが話しあい、チームでお客さまを担当させていただくことで、安定的かつ継続的に良質なサービスを提供し、お客さまをお守りします。保険だけでなく、お客さまの幅広いニーズにお応えするため、弁護士、税理士、社労士、コンサルティング会社等の専門家をはじめ、様々な業種とのネットワークを結んでおります。「こんなことを保険代理店に聞いてもいいのだろうか？」とお客さまが相談を躊躇されるようなことでも気兼ねなく、まずはご相談ください。お客さまの身近なよろず相談先として、お客さまへのお役立ちとお困りごとの解決に出来る限り努め、お客さまのしあわせを一緒に考えてまいります。

6 「お客さまの声」を経営に生かす

お客さまから寄せられたご意見やご要望、ご不満等を「お客さまの声」として真摯に受けとめ、一人ひとりの「お客さまの声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めてまいります。また、いただいた貴重な「お客さまの声」は、役員を含めた支店長会議で報告するとともに、業務改善につなげてまいります。

ユナイテッド・インシュアランスグループでは、常にお客さま本位に業務運営を行っていくため、時代の変化に伴い定期的に業務運営方針を見直してまいります。

7

自主的な KPI(評価指標)・比較可能な共通 KPI について

ユナイテッド・インシュアランスグループでは、上記 1～6 の方針に基づく取組状況を効果的に実施するために、以下の重要な業績評価指標(KPI)を設定し、進捗状況を定期的に公表いたします。これらの KPI は、当社の目標達成に向けた指標であり、お客さまへの更なる価値提供に向けた重要な指針となります。

1. 保険販売資格の上位資格取得率(KPI目標:60.0%以上)

2. お客さまの声の収集(KPI 目標:支店ごとに月10件以上) ※2025年4月新設

<保険販売資格の上位資格取得率>

	損害保険			生命保険		
	損害保険 募集人数	損害保険 プランナー(※1)		生命保険 募集人数	生命保険 ライフコンサルタント(※2)	
		資格取得者数	資格取得率(※3)		資格取得者数	資格取得率(※3)
2023年	142	101	71%	133	81	61%
2024年	139	98	71%	131	85	65%
2025年	146	97	66%	138	99	72%

(基準日:毎年4月1日)

最終更新日:2025年5月1日

(※1) 一般社団法人日本損害保険協会実施の損害保険大学課程(専門コース)

(※2) 一般社団法人生命保険協会実施の生命保険専門課程

(※3) 小数第1位を四捨五入

<お客さまの声>

「単位:件数」

	お褒めの言葉	苦情	ご要望・ご相談	トータル
2024年度	905	37	63	1005

(基準日:毎年4月1日)

最終更新日:2025年5月1日

いただいたお客さまの声を社内で共有し、皆さまにご満足いただけるようサービス向上に取り組むとともに、苦情に対して真摯に向き合い、再発防止に努めてまいります。