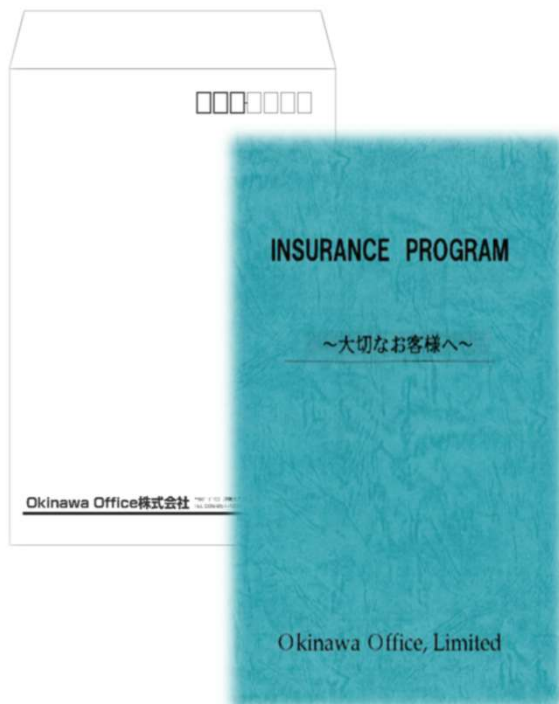


～お客様本位の業務運営～



2 0 2 3 年度取組状況

Okinawa Office株式会社

沖縄県島尻郡南風原町字与那覇427番地1 (1F)
TEL:098-851-4339 FAX:098-851-9899
Mail:info@okinawa-office.com

「わたしたちは地域に安心をおとどけします」を経営理念に掲げ、
「お客様本位の業務運営に関する原則」を踏まえた「お客様本位の業務運営方針」を定め、
取り組んでおります。

方針 1

地域に安心をお届けし満足度を高められる
代理店になります

方針 2

法令を遵守し適切な行動を取り
選ばれる代理店になります

方針 3

永続的に信頼される代理店に
なります

※原則 5（注 2）▶パッケージとして販売・推奨する商品の取扱いはありませんので、成果指標はありません。

※原則 6（注 2）▶パッケージとして販売・推奨する商品の取扱いはありませんので、成果指標はありません。

※原則 6（注 3）▶保険代理店として金融商品の組成に携わる事はありませんので、成果指標はありません。

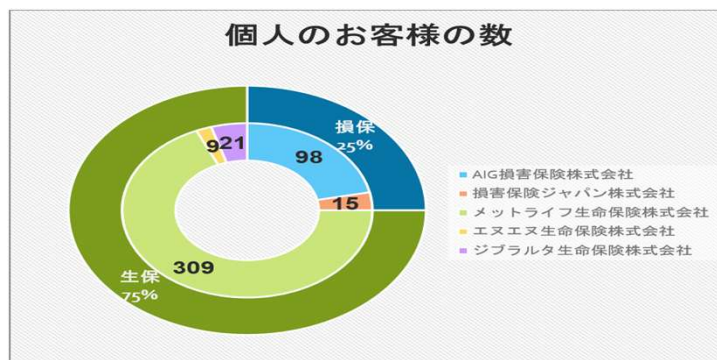
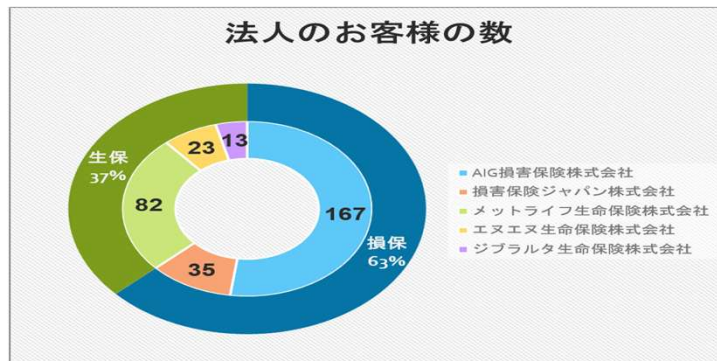
方針 1 地域に安心をお届けし満足度を高められる代理店になります

1.お客様の意向確認

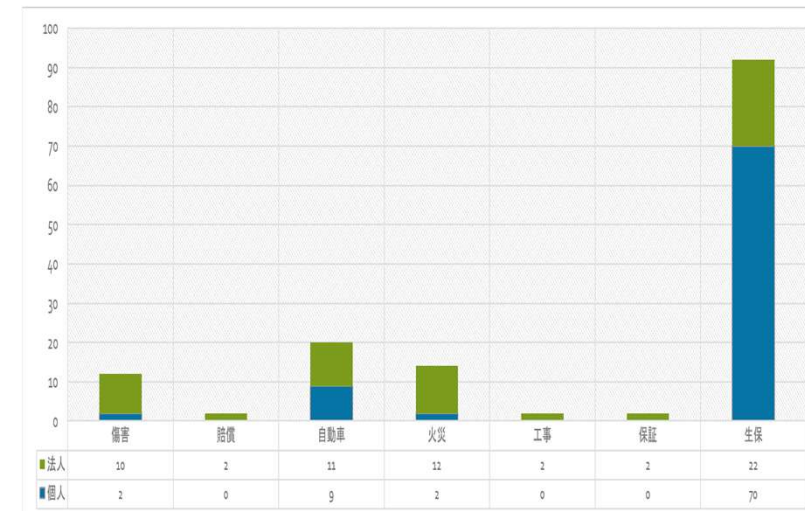


お客様からのご相談や新たな提案時に適正な保険募集を行うにあたり、
可能なかぎり複数人（弊社社員 2 名・お客様 1 名 or 弊社社員 1 名・お客様＋同席者）
による面談を心掛けております。
面談後にお客様の要望を満たしているか複数名で確認しています。

2.お取引いただいているお客様



3.新たにお取引いただいたお客様（2023年）



損害保険 52 件、生命保険 92 件、
合計 144 件です。

【対応原則】

原則 2 (注)、原則 5、原則 5 (注 1)、原則 5 (注 3)、原則 5 (注 4)、原則 5 (注 5)、原則 6、原則 6 (注 5)

方針2 法令を遵守し適切な行動を取り、選ばれる代理店になります

1.コンプライアンス研修の実施



研修内容	研修日時	研修場所	研修参加者
公的保険制度に関する情報提供	2024年1月10日	本社1階大会場	全社員
個人情報の漏えい防止	2024年2月15日	本社1階大会場	全社員
コンプライアンス違反事例	2024年3月10日	本社1階大会場	全社員

【研修内容一部抜粋】

- ・ 公的保険制度に関する情報提供
- ・ 個人情報の漏えい防止 ・ コンプライアンス違反事例

毎月1回以上コンプライアンス研修・保険商品研修等を実施する事で、コンプライアンス意識・商品知識の向上に繋がっております。

2.保険募集方針、お客様本位の業務運営方針、金融庁の原則等の全社員へ周知徹底



保険募集方針



お客様本位の業務運営方針



金融庁の原則

3.自己点検の実施



定期的（1月・4月・7月・10月）に、自己点検チェックシートや自主点検チェックシートを活用する事により、活動状況の検証を行っております。

【対応原則】

原則2、原則3、原則3(注)、原則4、原則5(注1)、原則7、原則7(注)

方針3 永続的に信頼される代理店になります

1.全社員によるお客様情報の共有と理解

保険金請求に関わる対応件数（※1）			
2020年	2021年	2022年	2023年
153件	229件	1,206件	241件

（※1）お客様が直接保険会社へ請求を行った件数を除く

お客様の情報を全社員で共有と理解をする事により、
保険金請求や変更手続等を迅速に対応しております。

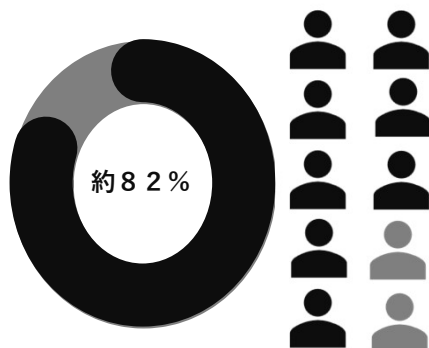
2.現況確認/ご高齢のお客様対応



ご契約後に現況確認を行う事により、長期的なアフターフォローに取り組んで
おります。

また、ご高齢のお客様との面談時は可能な限りご親族の方の同席をお願いしております。

3.弊社でお取引のあるお客様からご紹介いただいた新たなお契約



2023年新規契約件数144件（損害保険52件・生命保険92件）のうち、
118件（損害保険29件・生命保険89件）は弊社でお取引のあるお客様から
ご紹介いただいた新たなお契約です。

弊社の取り組み、業務品質に対するお客様からの期待が日々高まっていると全社員
が実感しております。