

2021 年度「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組状況について

株式会社ほけんの匠（以下、「当社」という）は、2021 年 12 月に公表した「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、「100 年先までお客さまに信頼される保険代理店」を目指し、全社員がお客さまへ均一で質の高いサービスを提供するため、日々業務に取り組んでいます。

2021 年度（※2021 年 10 月～2022 年 9 月）の、お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況について報告いたします。※当社の事業年度は、10 月 1 日～翌年 9 月 30 日です。

I. 【方針 1】お客さま本位の業務運営を推進するための具体的な取組状況

1. 当社は、2020 年 12 月に ISO9001「品質マネジメントシステム」の認証を取得し、ISO9001 の規格を活用して業務全体のプロセスを見直し、品質方針および品質目標を掲げて、「保険代理店事業の質の向上」と「お客さま満足度の向上」に努めています。

2022 年 10 月には、ISO9001 維持・変更審査に臨み、新設した営業店（ただし、2022 年 8 月以降に新設した営業店は除く）を含め、2022 年 12 月に ISO 認証機関により認証登録の継続が承認されました。引き続き ISO9001 の仕組みを活用し、募集品質の向上とお客さま満足度の向上に努めてまいります。

◆ 認証有効期間：2022 年 11 月 26 日から 2023 年 12 月 24 日まで

2. 全営業店が参加するコンプライアンス部会（現在は、内務・コンプラ合同部会）を毎月開催し、前月に受付けたお客さまの声（苦情、相談、要望、お褒め等）を確認し、苦情案件やお客さまに影響があった事案については、その後同様の苦情等が再発していないかを確認し、改善策の有効性について検証しています。

■ 2021 年度「内務・コンプラ合同部会」開催日一覧

	1	2	3	4	5	6
開催日	10 月 6 日	IR 発表会	12 月 8 日	1 月 12 日	2 月 9 日	3 月 9 日
	7	8	9	10	11	12
開催日	4 月 6 日	5 月 11 日	6 月 8 日	7 月 6 日	8 月 3 日	9 月 7 日

II. 【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況

1. お客さまとの対応については、担当者が案件ごとに顧客管理システム（「お客様意向確認ナビ」）に入力し、保険募集に係る各種法令や当社が定めたルール等に則った募集が適切に実行されているか、所属長が案件の内容を確認し、承認しています。

2. 生命保険の特定保険契約（変額保険および外貨建保険）については、契約後にお客さまから苦情等が発生しないよう、適合性の確認（お客さまの年齢、職業、財産、収入の状況、生命保険の知識、投資経験、契約の目的等）を適切に行い、保険募集に関し問題がないことを所属長が確認し、承認するルールにて運営しています。

◆ 2021 年度（2021 年 10 月～2022 年 9 月）において、生命保険特定保険契約の募集に係る苦情は **0 件**でした。

3. お客さまに最適な保険商品をご案内できているか、上記 1.と同様、適時、顧客管理システムへの入力内容をモニタリングし、顧客対応履歴を確認し、記録が不十分と思われる場合は、個別に指導しています。

4. 当社の募集ルールでは、損害保険の場合、原則、75 歳以上を高齢者と定義し、親族の同席や複数回の募集機会を設けるなどして、丁寧な説明に心がけています。また、生命保険の場合、保険会社ごとに高齢者の対象年齢や対応方法等が異なることから、当社作成の「**保険募集プロセスファイル**」に、各社の高齢者の定義ならびに推奨する対応方法等を一覧にし、その内容に基づき保険会社所定の確認書等を用いて適切な対応に努めています。

5. 生命保険の特定保険契約（変額保険および外貨建保険）のご案内にあたっては、お客さまが負担すべき手数料や費用等について、保険会社が作成した資料を提示し、説明しています。

III. 【方針 3】お客さまに質の高いサービスを提供するための社員教育および評価についての具体的な取組状況

1. 毎月、損保部会および生保部会を開催し、商品知識および商品販売知識等に関するテーマを設定し、社員の募集品質向上に努めています。

また、社員のスキルアップを目的に月 2 回「ミニ研修（現在は**たくみ塾**）」を開催し、金融周辺知識や時事問題など幅広いテーマを設け、お客さまへ適切な情報提供ができるよう努めています。

■ 2021 年度「ミニ研修（たくみ塾）」2 月・3 月のテーマ ※事例紹介

開催日	テーマ
2022 年 2 月 8 日	相続対策
2022 年 2 月 24 日	相続の実務
2022 年 3 月 10 日	生命保険_公的年金制度
2022 年 3 月 24 日	情報セキュリティ（サイバーセキュリティ）

2. 2021 年 10 月に定めた「2021 年度コンプライアンスプログラム」に従い、各種テーマに基づく研修を実施しています。テーマは以下のとおりです。

（1）コンプライアンス全般（主管_業務管理部）

- (2) 業務研修（主管_生保部会、損保部会、内務・コンプラ部会）
- (3) 顧客情報保護（主管_業務管理部）
- (4) 代理店自己点検（主管_業務管理部）
- (5) 内部監査指摘事項の改善（主管_総合企画本部）

3. 当社は、2021 年 10 月より、原則、固定給制度を採用し、新人事評価制度をスタートしました。「業績・活動実績評価」のみならず「能力・情意評価」を実施し、総合的な人事評価を行っています。また、所属長は中間期と年度末の 2 回、所属社員との ONE on ONE を実施し、業務の進捗度合いや募集品質に係る各種指標等を確認し、課題等を明確にしたうえで改善に取り組み、社内外で信頼される人材の育成に努めています。

IV. 【方針 4】お客さまの声を経営に活かすための具体的な取組状況

1. お客さまから寄せられたご相談、ご要望、苦情（ご不満の表明）、お褒め・感謝の言葉については、貴重なご意見として全店で収集し、社内で情報共有のうえ、当社の業務品質向上にむけた取り組みに、反映させています。

2021 年度（2021 年 10 月～2022 年 9 月）に受付した「お客さまの声」は、全体で 252 件あり前年度同時期と比較して 24 件減少しました。その内訳は、苦情のうち当社に原因のあるものが 38 件（前年比－4 件）、当社以外（主に保険会社）に原因のあるものが 57 件（前年比＋2 件）、相談、要望等が 119 件（前年比－15 件）、お褒め・感謝の言葉が 38 件（前年比－7 件）となりました。

「お客さまの声」については、毎月開催される内務・コンプラ合同部会、経営戦略会議および取締役会に内容および対応状況等を報告し、特に苦情案件については、速やかに改善策を策定したのち、経営戦略会議で情報共有のうえ、取締役会に報告しています。

■「お客さまの声」受付件数～2021 年度および 2020 年度の対比表

※対象期間：2021 年度（2021 年 10 月 1 日～2022 年 9 月 30 日）

：2020 年度（2020 年 10 月 1 日～2021 年 9 月 30 日）

事業年度	受付件数	苦 情 (当社に原因有)	苦 情 (当社に原因無)	相談・要望等	お褒め・感謝
2021 年度	252 件	38 件	57 件	119 件	38 件
2020 年度	276 件	42 件	55 件	134 件	45 件
増 減	－24 件	－4 件	2 件	－15 件	－7 件

2. 内務・コンプラ合同部会においては、当社に原因のある苦情事例をもとにケーススタディを実施し、真因を追求し、策定された改善策が有効かどうか検証しています。

また、策定された改善策が全店で実施されているか、内務・コンプラ合同部会にて各営業店に確認しています。

V. 【方針5】お客さまへのアフターフォローの具体的な取組状況

ISO9001「品質マニュアル」において、お客さまへのアフターフォローとして4つの業務を定め、実施しています。

- (1) 保険事故の受付から保険金支払いまでのサポート
- (2) 保険料不払い解除対象契約に対する保険料支払い督促の連絡（契約の保全）
- (3) 長期自動車保険契約に対する契約保全対応
- (4) 生命保険変額保険のお客さまに対するフォローコール

1. 事故や災害等保険事故の報告を受けた場合、事故の受付から保険金が支払われるまで、お客さまの要望に従い、適時・適切なサポートに努めています。
2. 払込期日までに保険料のお支払いが確認できないお客さまに対し、保険契約が失効・解除等にならないよう確認の連絡に努めています。特に自動車保険においては、ノンフリート等級の継承ができなくなることや、事故・災害等により支払われた保険金について返還が発生する場合があることなどをお伝えしています。
3. 長期自動車保険契約のお客さまに対し、年に1度、契約内容に変更事由等が発生していないか、直近で変更の予定がないかなどの確認のご連絡とあわせて、各種情報提供を実施しています。
4. 生命保険変額保険をご契約のお客さまに対し、保険会社からの通知とは別に、年に1度ご契約内容および保険金請求事案等が発生していないかの確認と、契約に関連する情報提供に努めています。

VI. 【方針6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況

1. お客さまの意向の把握、商品提案・説明、情報の提供、最終意向の確認等一連のプロセスが、適切に行われているか適宜モニタリングしています。
 - ◆ 2021年12月の生命保険契約64件について、顧客管理システムの案件入力状況をモニタリングしました。一部、対応履歴の記録に不備があったものの、不適切な募集と思われる案件はありませんでした。
2. 当社が推奨する保険商品の選定にあたっては、損保部会および生保部会にて審議しています。特に生命保険については、保険商品の特性、補償内容、保険料水準、付帯サービスの内容、販売実績、お客さまから寄せられる声などを踏まえ半期ごとに見直し、取締役会の承認を得て決定しています。
3. 推奨商品の販売状況については、半期ごとに販売実績を確認し、代理店取扱い手数料の大小等で販売していないか、営業店ごと募集人ごとに確認しています。

また、生命保険の販売実績については、生保部会にて販売状況を検証し、不適切な募集がないか確認のうえ、次回の推奨商品見直しの参考といたします。

■ 2021 年度_生命保険会社別契約件数の上位 8 社シェア(2021 年 10 月～2022 年 9 月)

【第 1 分野商品】

保険会社	シェア
アクサ生命	28.5%
マニユライフ生命	18.1%
オリックス生命	12.4%
メットライフ生命	6.7%
SOMPO ひまわり生命	5.4%
FWD 生命	5.4%
ソニー生命	5.4%
はなさく生命	4.0%
エヌエヌ生命	4.0%

【第 3 分野商品】

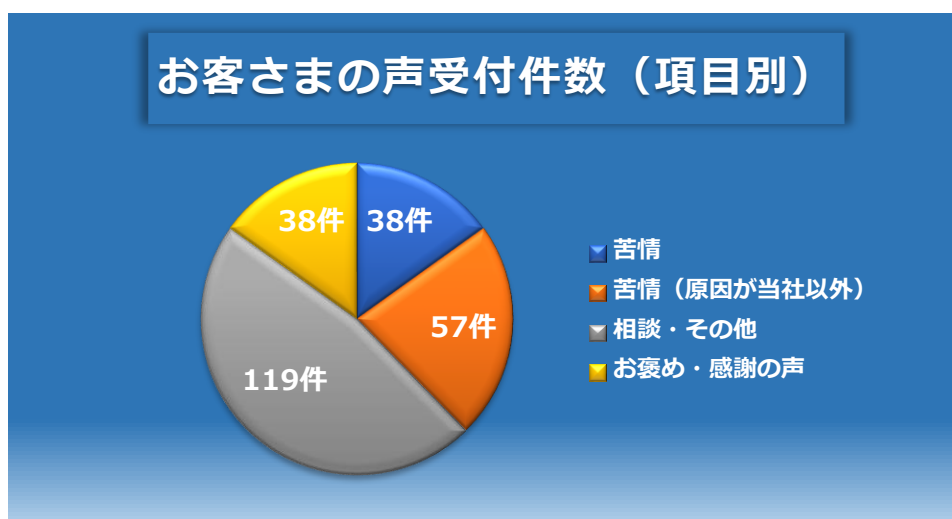
保険会社	シェア
SOMPO ひまわり生命	58.9%
はなさく生命	16.9%
FWD 生命	12.8%
三井住友海上あいおい生命	4.4%
東京海上日動あんしん生命	3.8%
メットライフ生命	2.7%
日本生命	0.3%
アクサ生命	0.3%

お客さまの意向に沿って当社の推奨商品を提案していますが、特定の保険会社に偏りが生じていないかを確認しています。また、特定の営業店や特定の募集人の販売商品に偏りが生じていないか利益相反の適切な管理の指標として確認しています。

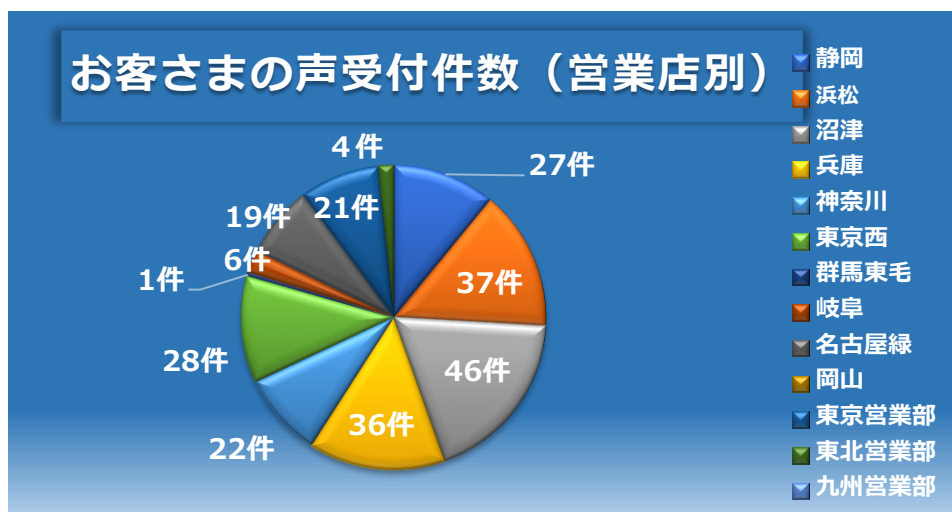
VII. 【お客さま本位の業務運営のための KPI について】の報告

1. 「お客さまの声」の件数・属性について（2021 年度上期：2021 年 10 月～2022 年 9 月）

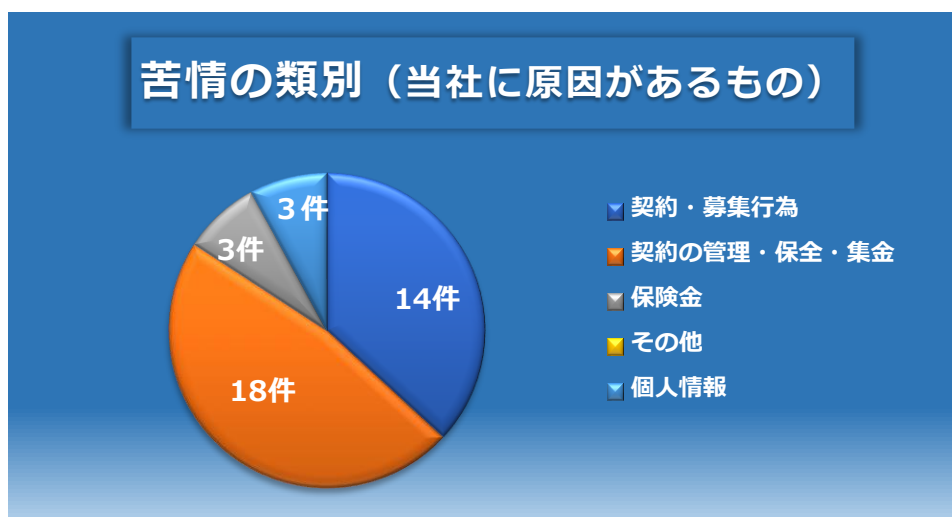
(1) 「お客さまの声」 項目別受付件数



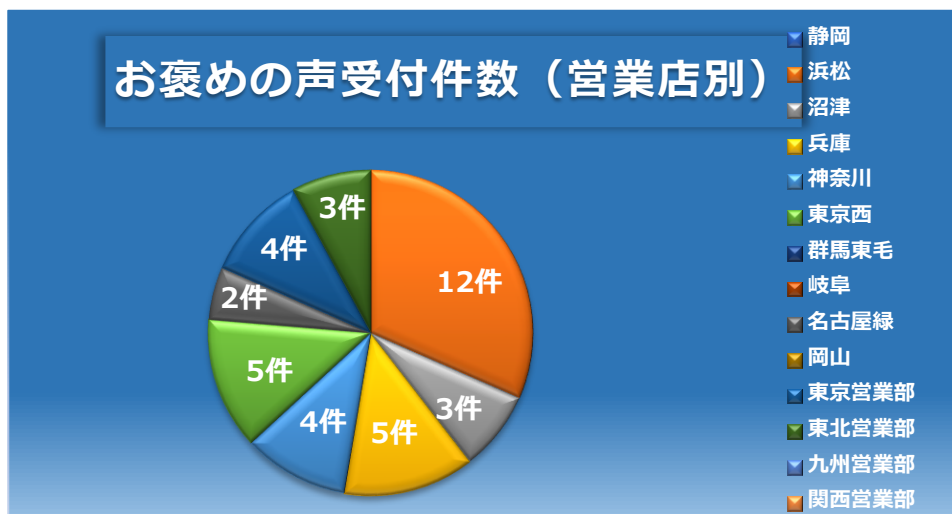
(2)「お客さまの声」 営業店（支店・営業部）別の受付件数



(3) 当社に原因があると思われる「苦情」の種類別の受付件数



(4)「お褒めの声」 営業店（支店・営業部）別の受付件数



2. お客さまからの苦情案件に対する業務改善の事例

■ 2022 年 7 月 15 日受付の苦情案件

「6 月 17 日に集金にて保険料を支払ったにもかかわらず、保険会社より保険料のコンビニ払込票が届いたが、どうなっていますか」との申立てがありました。

[原因]

保険会社によっては、口座振替不能分の保険料を現金もしくは振込みにてお支払いいただいても、コンビニ払込票が自動的に発送される仕組みであることを認識していなかったため、お客さまに対し「コンビニ払込票が自動的に作成され郵送されるため、不要の帳票となりますので廃棄してください」と、事前に説明していなかった。

[改善策]

内務・コンプライアンス合同部会にて当該事案を情報共有し、同様のケースにて保険料を集金等した場合は、顧客管理システムに入力のうえ営業担当者に ToDo 連携する。営業担当者は、お客さまに対し、事前にコンビニ払込票が自動発送されることをご説明し、不信感を持たれないようにする。

3. お客さまアンケートの結果について（2021 年 11 月～2022 年 9 月）

2021 年 11 月より、お客さまとの契約手続き終了後、当社独自アンケート（QR コード読み込み方式）への回答依頼を開始しました。また、対面募集時のみならず非対面募集（郵送募集、電話募集等）のお客さまに対しても、できる限りアンケートへのご協力をお願いしています。

2021 年度は、165（法人・個人）人のお客さまからアンケートの回答をいただきました。主な質問に対する回答は、以下のとおりです。

（1）【質問】重要な事項や、ご注意いただきたい点などの説明は分かりやすかったですか。

回答	上期	下期	合計
分かりやすい	75 件	55 件	130 件
まあ分かりやすい	11 件	12 件	23 件
どちらでもない	2 件	8 件	10 件
やや分かりにくい	0 件	1 件	1 件
説明や案内はなかった	0 件	1 件	1 件

（注）下期の「説明や案内はなかった」と回答いただいたお客さまは、再度ご確認したところ、重要な事項の説明は受けられたとのことでした。

（2）【質問】今回ご契約された商品以外の保険商品（損害保険、生命保険）についての説明や、情報の提供はありましたか。

回答	上期	下期	合計
あった	72 件	57 件	129 件
なかった	11 件	14 件	25 件
提供してほしい	2 件	0 件	2 件
覚えていない	3 件	6 件	9 件

(3) 【質問】 今回のお手続きやご提案の流れおよび弊社担当者の対応にご満足されましたか。

回答	上期	下期	合計
大変満足	60 件	36 件	96 件
満足	24 件	26 件	50 件
やや満足	3 件	4 件	7 件
どちらでもない	1 件	10 件	11 件
やや不満	0 件	1 件	1 件
不満	0 件	0 件	0 件
大変不満	0 件	0 件	0 件

(4) 【質問】 今後も、弊社とのお付き合いを望みますか。

回答	上期	下期	合計
望む	79 件	66 件	145 件
どちらでもない	9 件	11 件	20 件
他代理店への変更を考えている	0 件	0 件	0 件

お客さま満足度については、「大変満足」「満足」の回答が 146 件（88.5%）あり全体的には良好であったが、上期の 95.5%と比べると下期は 80.5%に減少した。お客さま満足度の向上が、契約の更改率や継続率さらには新規のお客さま紹介につながることから、満期を迎える保険商品の情報のみならずお客さまにとって有益と思われる各種情報をお伝えし、より信頼に向けた取組を強化していきます。

その施策の一つとして、2022 年 4 月より季刊誌「**たくみ通信**」を作成し、四半期ごとに保険に関わる情報を主として、金融周辺情報や時事情報等を発信しています。

4. 損害保険の更改率と生命保険の継続率（2021 年度の結果）

(1) 個人の自動車保険と火災保険の更改率



※更改率算出の対象期間 2021 年 10 月～2022 年 9 月

※ただし、保険期間の途中で当社に移管された契約を除く。

(2) 個人の自動車保険と火災保険の更改率の推移

保険の種類	2019 年度	2020 年度	2021 年度
自動車保険	93.2%	95.2%	95.4%
火災保険	88.5%	90.4%	92.6%

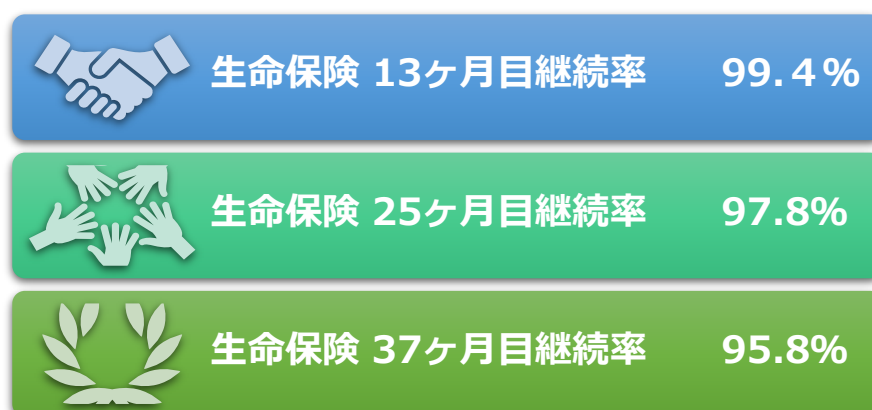
損害保険については、お客さま満足度を測る指標として、個人契約の自動車保険および火災保険の更改率の**目標を 95.0%以上**に設定しています。

2021 年度自動車保険の更改率は、早期更改の推進と自動車保険長期契約のお客さまに対するフォローコールを適時行うことなどにより、2020 年度（いずれもほけんの匠の事業年度）と比較して+0.2 ポイント（2020 年度_95.2%）改善し、昨年度と同様に目標の 95.0%以上を達成しました。

火災保険については、自動車保険と同様に早期更改を推進するなどして前年比+1.2 ポイント（2020 年度_90.4%）改善しましたが、年々更改率が向上してきているとはいえ、依然、目標値の 95.0%とは乖離しています。火災保険長期契約の更改率が年払契約等に比べ相対的に低いことから、長期契約のお客さまに対し、ご契約後も商品内容の改定、災害・防災に係る情報、新しいサービス等有用な情報を提供するなどして、お客さまとの接点を増やし、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

また、2022 年 4 月より「**たくみ通信**」を作成し、四半期ごとに保険に関わる情報を主とした、各種有益な情報を発信しています。

（3）生命保険の継続率（2021 年度の結果）



※継続率算定の対象 保険始期：2019 年 10 月 1 日～2022 年 9 月 30 日

（4）生命保険の継続率の推移

生命保険継続率	2019 年度	2020 年度	2021 年度
13 ヶ月目継続率	97.8%	99.5%	99.4%
25 ヶ月目継続率	94.5%	99.0%	97.8%
37 ヶ月目継続率	90.7%	98.5%	95.8%

生命保険については、ご契約を長きにわたりご継続いただくことで、ご契約時のお客さまの意

向把握、わかりやすい保険商品の説明および最適な保険商品の提供が適切に行われた結果として評価しています。特に 13 ヶ月目継続率については、**目標を 100%**として保険契約が早期消滅とならないよう、適正な募集活動に努めてまいります。

2021 年度の継続率は、2020 年度（いずれもほけんの匠の事業年度）と比較して、13 ヶ月目継続率で－0.1 ポイント（2020 年度_99.5%）でした。また、25 ヶ月目継続率は前年度比で－1.2 ポイント（2020 年度下期_99.0%）、37 ヶ月目継続率は－2.7 ポイント（2020 年度下期_98.5%）となりました。継続率減少の主な理由としては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、事業の業績が振るわなかったことなどにより、個人・法人を問わず経費削減の一環として生命保険契約の解約に至ったものが一定数ありました。

2021 年度は、生保部会での各種研修と合わせて、全社員を対象に「**公的社会保険制度**」の研修を実施しました。公的社会保険制度を適切に説明することで、本当に必要な保障は何かをお考えいただき、最適な保険商品が提案できるよう社員のスキルアップに努めています。また、高齢化社会を見据え、生命保険会社毎の高齢者対応基準を整理し、あらためて「高齢者に対する保険募集」の研修を実施しました。ご高齢なお客さまへの保険募集にあたっては、よりきめ細やかな対応を行い、できる限り高齢者ではない親族の同席をお願いして、適切な保険募集に努めてまいります。

引き続き生保部会等における研修内容を充実させ、社員のスキルアップを図り、お客さまに最善のサービスを提供ができるよう努めてまいります。

5. 2021 年度に実施した「全店（全社員）統一研修」は、適正な保険募集と個人情報保護をテーマに 12 回開催し、社員全員が履修したことを確認しています。（受講率_100%）

また、全期で 20 回開催した「ミニ研修（現在はたくみ塾）」では、保険の基礎知識から相続に関する知識まで幅広く研修テーマを定め、社員のスキルアップを図りました。（受講率_56.8%）

引き続き社員のスキル向上に寄与する研修テーマを定め、受講率の向上を図っていきます。

6. 生命保険の販売実績を確認し、2021 年度に成約となった生命保険の新規契約について、顧客管理システムにて対応履歴をモニタリングしました。一部、対応履歴の記録に不備があったものの、不適切な募集と思われる案件はありませんでした。

（注）VI. 【方針 6】 1. の項目を参照

以上

【「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係】

当社の「お客さま本位の業務運営に係る方針」について、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則２～７（これらに付されている（注）を含む）に示されている内容との対応関係は、以下のとおりです。

	実施/非該当	取組方針における該当箇所	取組状況における該当箇所
【顧客の最善の利益の追求】			
原則 2	実施	【お客さま本位の業務運営方針】本文 【方針 1】お客さま本位の業務運営を推進するための取組み 【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供	【方針 1】お客さま本位の業務運営を推進するための具体的な取組状況 【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況 【お客さま本位の業務運営のためのKPIについて】の報告
(注)	実施	【お客さま本位の業務運営方針】本文 【方針 1】お客さま本位の業務運営を推進するための取組み 【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供	【方針 1】お客さま本位の業務運営を推進するための具体的な取組状況 【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況 【お客さま本位の業務運営のためのKPIについて】の報告
【利益相反の適切な管理】			
原則 3	実施	【方針 6】利益相反の適切な管理の取組み	【方針 6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況 【お客さま本位の業務運営のためのKPIについて】の報告
(注)	一部実施	【方針 6】利益相反の適切な管理の取組み	【方針 6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況 【お客さま本位の業務運営のためのKPIについて】の報告
【手数料等の明確化】			
原則 4	一部実施	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供 [具体的な取組内容] 5	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供について具体的な取組状況5
【重要な情報の分かりやすい提供】			
原則 5	実施	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況
(注 1)	実施	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供 【方針 6】利益相反の適切な管理の取組み	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況 【方針 6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況
(注 2)	非該当	複数の金融商品・サービスをパッケージにして販売・推奨することがないため、方針の策定・取組状況は公表はしていません	
(注 3)	実施	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況
(注 4)	実施	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況
(注 5)	実施	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況
【顧客にふさわしいサービスの提供】			
原則 6	実施	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況
(注 1)	実施	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供 【方針 5】お客さまへのアフターフォローの取組み	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況 【方針 5】お客さまへのアフターフォローの具体的な取組状況
(注 2)	非該当	複数の金融商品・サービスをパッケージにして販売・推奨することがないため、方針の策定・取組状況は公表はしていません	
(注 3)	非該当	金融商品の組成には携わらないため、方針の策定・取組状況は公表はしていません	
(注 4)	実施	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供 【方針 6】利益相反の適切な管理の取組み	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況 【方針 6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況
(注 5)	実施	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供 【方針 3】お客さまに質の高いサービスを提供するための社員教育および評価の取組み	【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての取組状況 【方針 3】お客さまに質の高いサービスを提供するための社員教育および評価の具体的な取組状況 【お客さま本位の業務運営のためのKPIについて】の報告
【従業者に対する適正な動機づけの枠組み等】			
原則 7	実施	【方針 1】お客さま本位の業務運営を推進するための取組み 【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供 【方針 3】お客さまに質の高いサービスを提供するための社員教育および評価の取組み	【方針 1】お客さま本位の業務運営を推進するための具体的な取組状況 【方針 2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況 【方針 3】お客さまに質の高いサービスを提供するための社員教育および評価の具体的な取組状況 【お客さま本位の業務運営のためのKPIについて】の報告
(注)	実施	【方針 1】お客さま本位の業務運営を推進するための取組み 【方針 3】お客さまに質の高いサービスを提供するための社員教育および評価の取組み	【方針 1】お客さま本位の業務運営を推進するための具体的な取組状況 【方針 3】お客さまに質の高いサービスを提供するための社員教育および評価の具体的な取組状況 【お客さま本位の業務運営のためのKPIについて】の報告