

グリーンライフ損保株式会社(以下、「当社」といいます)は、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を以下のとおり策定・公表してまいります。

1. 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」策定・公表等

当社は、「保険専業」として、お客さま本位の保険商品・サービスの充実と向上に取組み、よりよい業務運営を実現するため、本方針を定期的に見直ししてまいります。(公表方法:ホームページ、会社案内等 見直し:年1回)

2. お客さまの最善の利益の追求

当社は、高度な専門性と職業倫理のもと、お客さまに対して「誠実営業」を合い言葉に、お客さまの最善の利益のため、お客さま本位の業務運営が当社に文化として定着するよう努めてまいります。

3. お客さまとの利益相反の排除等

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、手数料の多寡にかかわらずお客さまの意向を十分に確認し、最適な保険商品の提案に努めてまいります。

4. 重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客さまに最適な保険商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、「地域密着」でお客さまの状況に応じて、保険商品・サービスのメリット・デメリットを十分に理解いただけるまでわかりやすく説明に努めてまいります。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、さまざまな観点からお客さまのご意向やニーズをお伺いし、最適な保険商品・サービスの提案に努めてまいります。

6. お客さま本位の業務運営の定着

当社は、お客さま本位の業務運営を行うために必要な知識・スキルを社員が習得できるよう、「生涯勉強」を合い言葉に、充実した教育・研修に努めてまいります。

7. 会社目標の達成度を評価するためのKPI(Key Performance Indicator)を策定し公表します。

損保では、安心サポート推進のための「つながる自動車保険」の体感率と「早期更改率(2週間前)」、SDGs推進のための「デジタル活用率」の3項目。

生保では、推奨販売しています、三井住友海上あいおい生命保険(株)の、「かんたんモードでの契約率」「24ヵ月継続率」「60ヵ月継続率」の3項目を定期的に公表してまいります。

KPIの目標数字と実績

損害保険	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社		
KPIの項目	「つながる自動車保険」の体感率	早期更改率(2週間前) (安心サポート)	デジタル活用率 (SDGs推進)
目標(AAA基準)	40.0%	95.0%	60.0%
2025年3月31日	41.7%	93.6%	58.3%
KPIの項目	「つながる自動車保険」の付保率	ペーパーレス保険証券選択率 (SDGs推進)	早期更改率(4週間前) (安心サポート)
目標(AAA基準)	40.0%	30.0%	75.0%
2024年3月31日	36.7%	45.6%	85.7%
2023年3月31日	31.8%	37.8%	***
2022年3月31日	28.1%	33.4%	***

※「つながる自動車保険」とは、あいおいニッセイ同和損保の「タフ・見守るクルマの保険プラス(ドラレコ型)」と「プラスS」のことです。
2025年3月から「早期更改率(2週間前)」、「デジタル活用率」を掲載します。

生命保険	三井住友海上あいおい生命保険株式会社		
KPIの項目	かんたんモード使用率 (WEB契約率)	24ヵ月継続率	60ヵ月継続率
目標(HLQランク)	80.0%	93.0%	91.0%
2025年3月31日	64.4%	99.6%	95.9%
2024年3月31日	65.2%	100.0%	94.0%
2023年3月31日	86.4%	100.0%	99.3%
2022年3月31日	84.6%	98.5%	94.6%

注:KPIとは、Key Performance Indicator の略で企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

以上

2020年(令和2年)3月13日
2023年(令和5年)9月1日改訂
2024年(令和6年)9月1日改訂
2025年(令和7年)6月1日改訂