

# 株式会社紅和産業 2025 年度 K P I

## お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表

### 1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表

方針の取組みとして、全社員会議・研修を実施し、必要に応じて各保険会社の研修会に参加しました。

2024 年度より保険会社の多言語電話通訳サービス・サイバー事故発生時のヘルプデスク案内を始めました。

### 2. 顧客の最善の利益の追求

お客様アンケートより<ご要望に寄り添ったご提案>

	とても そう思う	やや そう思う	そう思う	どちらとも 言えない	あまり 思わない
2023 年	53.8%	7.7%	15.4%	15.4%	7.7%
2024 年	73.2%	5.4%	14.3%	3.6%	3.6%

事故対応への期待が多かったため、全社員、損害エキスパート資格を取得しました。

### 3. 利益相反の適切な管理

弊社は、弊社または関連会社とお客様との間、お客様相互間の利益相反のおそれのある取引に関し、利益相反取引を適切に管理しております。

### 4. 手数料の明確化

弊社は、お客さまへご提案する商品に応じて、手数料等についてお客さまへ分かりやすくご説明をしております。

### 5. 重要な情報のわかりやすい提供

弊社は、保険商品をご提案する際には、お客さまに十分ご理解いただけるよう、お客さまへ保険会社資料を用いてご説明します。

### 6. 顧客にふさわしいサービスの提供

契約維持率・早期解約失効率をサービス提供の結果と考えます。

	契約維持率		早期失効解約率
	24 か月維持率	60 か月維持率	
2023 年	99.1%	92.1%	0.0%
2024 年	97.1%	90.8%	0.0%

### 7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

弊社の人事評価体系では、役職に応じたお客さま本位の考え方に基づく行動の実践を会議で確認しています。また、社員の一定の専門資格の取得を必須にしています。