

「お客様本位の業務運営方針」と2025年度の取組について

2026/7/1
保険本部

空の
あんしんを
地上にも

目次

- 方針1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表などP3
- 方針2 顧客の最善の利益の追求P4-5
- 方針3 利益相反の適切な管理P6-8
- 方針4 手数料の明確化P9-10
- 方針5 重要な情報の分かりやすい提供P6-8
- 方針6 顧客にふさわしいサービスの提供.....P9-10
- 方針7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等P11

● 方針1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表など

【保険事業部行動指針】

私たちは保険・マナーのプロ集団として、お客様に安心を提供し、ANAグループの企業価値向上に貢献します。

取り組み内容

当社は保険事業部の経営理念に則り、お客様本位の業務運営を実現するために本方針を定めます。

- ① 私たちは確実な対応で安全、安心をお届けします。
- ② 私たちはお客様の期待を超えるサービスを提供します。
- ③ 私たちはチーム一丸となって最大の力を発揮します。
- ④ 私たちはプロ意識を持ち、成長、チャレンジし続けます。



方針2 顧客の最善の利益の追求

お客様の声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上・改善に活かします。

取り組み内容

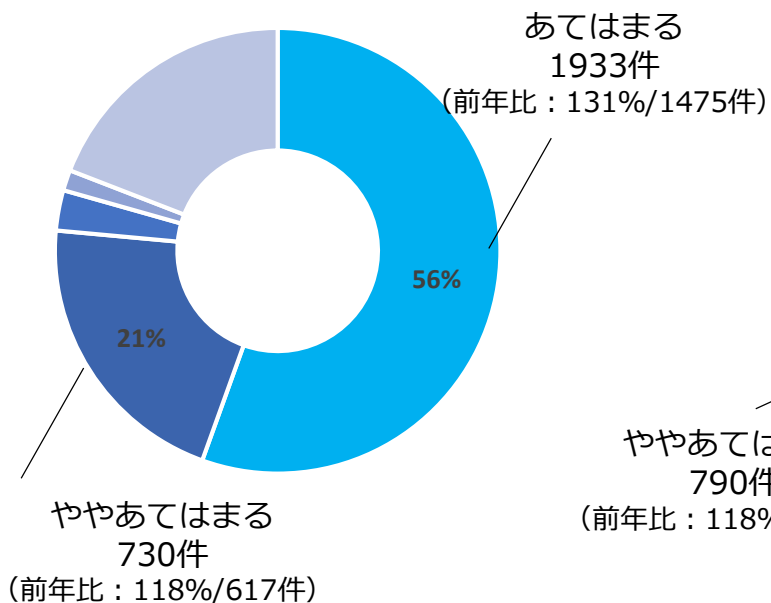
アンケートを実施して収集したお客様のご意見を業務改善・お客さま満足度の向上に活用します。

- ① 年1回のお客様(グループ会社担当者、グループ内職員)アンケートの実施による現状課題の把握と、解決策の検討を行います。
- ② 検討した解決策については、お客様への見える化を図り、社内イントラでの効果的な共有を行います。

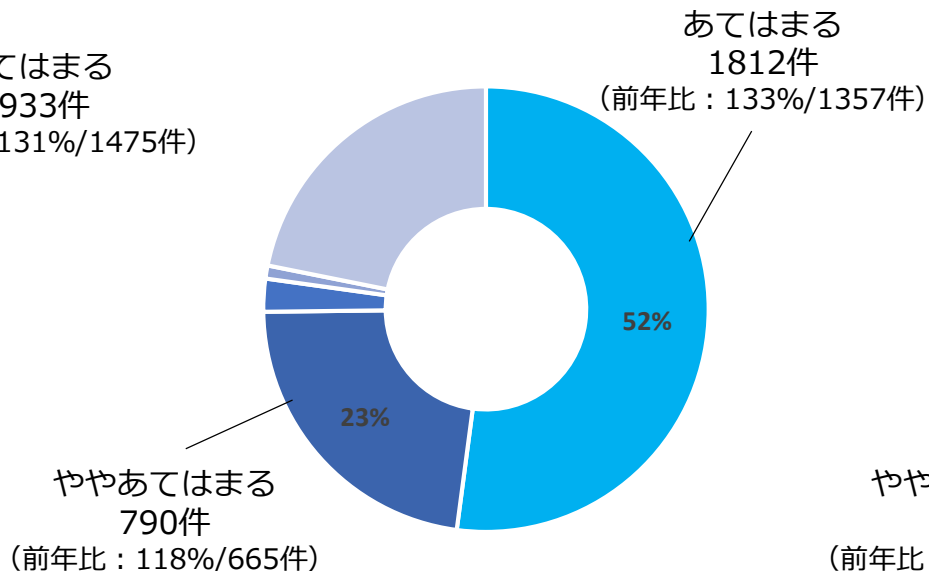
実施概要

対象： ANAグループ会社 社員
総回答者数： 5,178件 (前年比：106%/4,878件)
アンケート概要： 福利厚生制度「ANAグループ団体保険」に関する満足度調査
アンケート結果： 2026年3月17日 社内イントラへ掲載

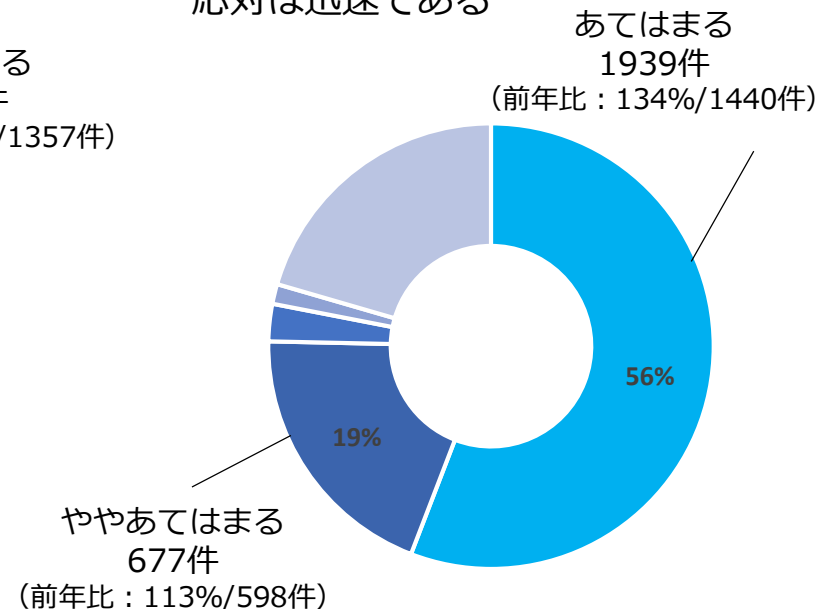
担当者の電話やメール
対応に満足している



担当者の商品
知識は豊富である



担当者の電話やメール
対応は迅速である

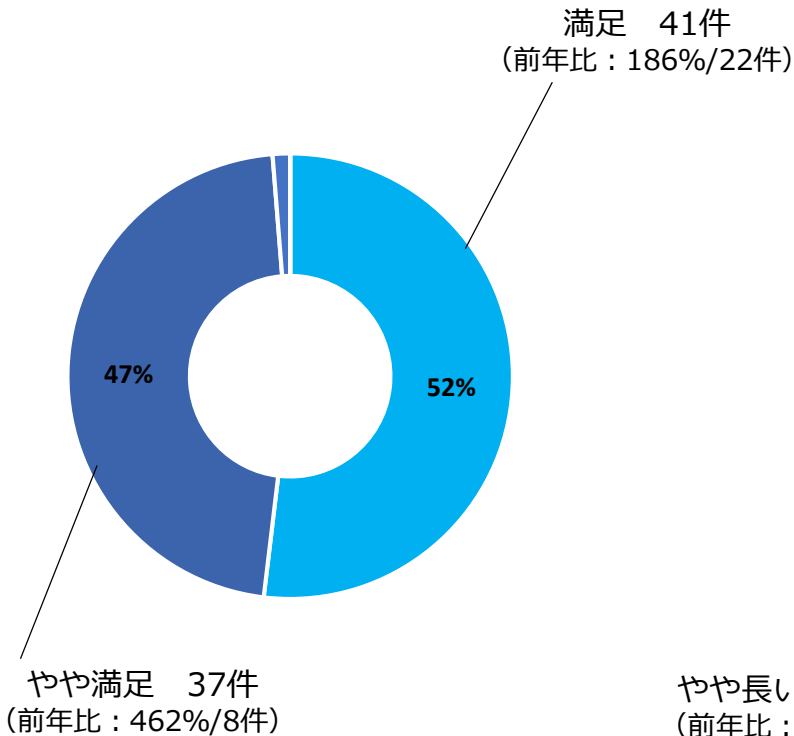


方針2 顧客の最善の利益の追求

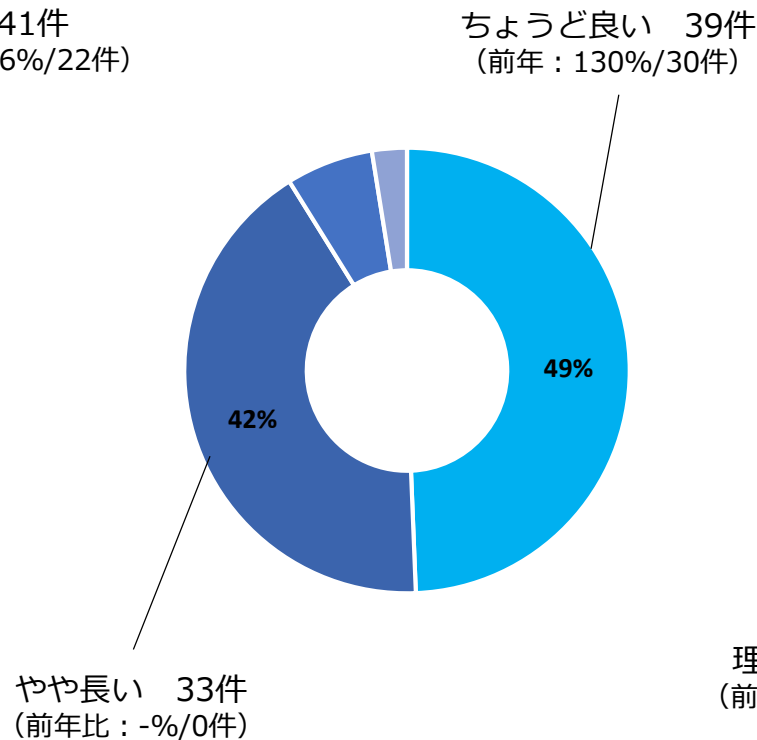
実施概要

対象： ANAグループ会社及び協力会社 保険担当者
 総回答者数： 79件（前年比：141%/56件）
 セミナー概要： ANAグループ及び協力会社が扱う業務において、第三者に対して損害が発生した場合のリスクヘッジとして手配されている賠償責任保険について参加者に理解を深めていただく。

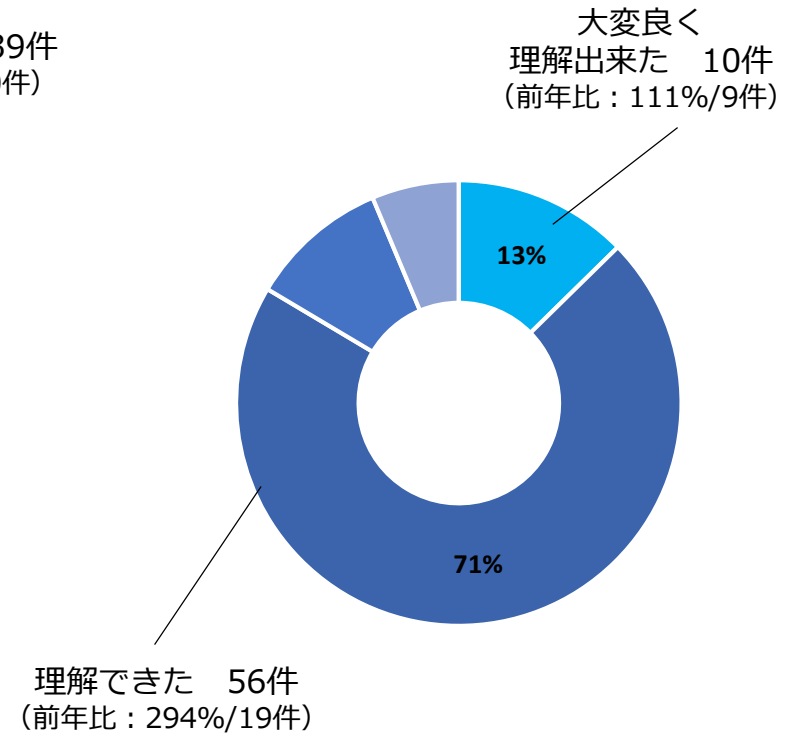
セミナーの内容は
いかがでしたか？



実施時間は
いかがでしたか？



セミナー内容は理解
できましたか？



● 方針3・5 利益相反の適切な管理/ 重要な情報の分かりやすい提供

方針3

お客様の利益を不当に害することのない業務運営に努めます。
当社の利益のために、お客様の利益を不当に害することがないように適切に業務を行います。

取り組み内容

当社の定める推奨販売の方針に則って、お客様のご意向に沿った適切な募集活動を実施します。代理店手数料の多寡によらず、お客様のご意向に沿った商品をお勧めします。さらに適宜モニタリングを実施して募集活動が適切に運用されているかを確認します。

方針5

お客様に情報をわかりやすく丁寧に説明するよう努めます。
特にお客様の特性（高齢者、障がい者）による対応や乗換募集などについては、お客様が理解できるように分かりやすく丁寧な対応や説明に努めます。

取り組み内容

注意が必要な活動に対する管理・監督を徹底します。

① 高齢者対応、乗換募集をした契約を年1回のタイミングでモニタリングし、適切な対応をしていることを全件確認します。

● 方針3・5 利益相反の適切な管理/ 重要な情報の分かりやすい提供

意向把握・情報提供対応モニタリング実施報告書

実施概要

対象： 法人営業課、リテールコンサルティング課 損害保険・生命保険の管理職
上期日時：2025年8月25日（金）14：00～15：00（法人営業課）・2025年8月29日（金）14：00～15：00（リテールコンサルティング課）
上期内容：2025年1月～6月分 新規契約（成約ベース）
下期日時：2026年3月23日（月）15：00～16：00（リテールコンサルティング課）・2026年3月26日（木）15：00～16：00（法人営業課）
下期内容：2025年7月～12月分 新規契約（成約ベース）
評価者： 業務管理責任者2名、教育責任者1名

結果

リテールコンサルティング課
生命保険

- ◆ 顧客管理システムのhokan上の「タイムライン」への入力の仕方が、人によってバラつきがあった。
- ◆ 最終の意向が「お客様のご意向により」とだけになっていたものがあった。

リテールコンサルティング課
損害保険

- ◆ 上期下期ともに指摘なし

法人営業課

- ◆ 生命保険の対応履歴に選定理由のチェック漏れが1件あり。
- ◆ 顧客管理システムのhokan上の対応履歴が人によってバラつきが感じられた。
- ◆ 管理者の最終確認日が不明確であった。

改善策

リテールコンサルティング課
生命保険

- ◆ 生保グループのMTG時に結果を共有。生保グループ内でルールของการ作成や流れを再度見直しするよう指示した。
- ◆ 意向把握や対応履歴等については詳細を記録することを依頼。特にお客様とのやり取りについては、誰が見ても分かるように記録を残すこと。

法人営業課

- ◆ 対応履歴については顧客管理システムのhokanへ入力するよう指示した。
- ◆ 入力する内容については、課内で共有し全員が同じように入力できるよう依頼。
- ◆ 管理者の最終確認については、入力項目を作成した。

方針3・5 利益相反の適切な管理/ 重要な情報の分かりやすい提供

意向把握・情報提供対応モニタリング実施報告書

実施概要

対象： 法人営業課、リテールコンサルティング課、企画課、業務課の全保険募集人
日時： 2026年1月29日（木）、1月30日（金）、2月5日（木）、2月6日（金）、2月12日（木）、2月16日（月）、2月18日（水）
内容： 正しい募集について（推奨販売、比較説明、乗換、高齢者や障がい者対応等）、情報セキュリティルールや社規社則類等の募集人管理の確認
評価者：業務管理責任者2名、教育責任者1名

結果

- ◆ 全体的に、正しい募集の流れや募集人の権限について、比較推奨、乗換契約や高齢者、障がい者等の対応についてはよく理解し募集活動ができています。
- ◆ 顧客本位の業務運営方針（FD宣言）では、部員一人ひとりがFD宣言の理念に基づき、自律的に自身の業務と向き合い、顧客本位の行動を実践することができていた。毎月継続して「業務課通信」をメール配信したことで、FD宣言の内容や重要性が日常的にリマインドされ、部内における認知度と理解度が大きく向上した。
- ◆ 前回の課題であったパスワードの設定では、前回の課題を受け、パスワードの一斉点検と不備者への即時修正指導を実施。その結果、今回の確認では全対象者がルールを遵守しており、適切な運用への是正が完了した。
- ◆ 前回に引き続き、会社の組織体制についてあまり浸透されていないと感じた。（監査役や各責任者について）
- ◆ サイバー攻撃にあった時の初動対応について、「PCの電源を切る」といった誤った対応を選択するケースが散見された。有事の際の正しい手順が定着しておらず、咄嗟の場面で適切な初動を導き出せていない現状がある。

改善策

- ◆ 会社の組織体制を浸透させるために、定期的に情報配信を行うことや各責任者の権限範囲の可視化を強化する等、検討する。
- ◆ サイバー攻撃は、保険会社が提供するe-ラーニングにて引き続き学習し、専門性の高いコンテンツを通じて、部員の「自分事化」と危機意識の醸成を図っていく。情報セキュリティルールを改めて周知し、特に「有事の際の正しい初動（電源を切らない、ネットワークの遮断）」や「パスワード管理」といった基本動作を徹底させ、判断の迷いを排除していく。座学（eラーニング）で学んだ知識を、定期的な「業務課通信」でのリマインドや実地確認と組み合わせることで、形骸化させない継続的な啓発体制を構築できるよう進める。
- ◆ 毎月、各課で実施しているコンプライアンスチェックシートが形骸化しているため、引き続き見直しが必要。

● 方針4・6 手数料などの明確化/ 顧客にふさわしいサービスの提供

方針4

特定保険契約のご案内にあたり、お客様が負担する手数料その他費用について、ご理解いただけるよう商品パンフレットなどを使用して情報提供いたします。

取り組み内容

特定保険商品のご提案にあたっては、「パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」「保険設計書」などを用いて、お客様がご負担する費用について、分かりやすくご説明いたします。

方針6

お客様へ商品・サービスのご提案にあたって、お客様の知識・経験およびご加入目的などに適した保険設計・販売に努めます。

取り組み内容

特定保険契約をご提案する場合は、お客様の金融商品に関する知識、経験、リスク許容度、ご年齢、財産状況などとお客様のご意向をヒアリングしたうえで、お客様にふさわしいサービスの提供に努めます。
アフターフォローを年1回実施します。

● 方針4・6 手数料などの明確化/ 顧客にふさわしいサービスの提供

意向把握・情報提供対応モニタリング実施報告書

実施概要

対象： 法人営業課、リテールコンサルティング課、企画課、業務課の全保険募集人
日時： 2026年1月29日（木）、1月30日（金）、2月5日（木）、2月6日（金）、2月12日（木）、2月16日（月）、2月18日（水）
内容： 正しい募集について（推奨販売、比較説明、乗換、高齢者や障がい者対応等）、情報セキュリティルールや社規社則類等の募集人管理の確認
評価者：業務管理責任者2名、教育責任者1名

結果

- ◆ 特定保険契約は、規定を順守し募集活動ができていることを確認。「パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」「保険設計書」などを用いて、お客様がご負担する費用について、分かりやすくご説明している。
- ◆ 契約後のアフターフォローについても顧客管理システムのhokanにて確認した。

● 方針7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客様本位の業務運営方針の定着に向けた取り組みを実施します。
お客様に正確な情報を提供し安心していただくために、当社募集人は業務に密接に関係する各種資格の取得に努めます。

取り組み内容

コンプライアンス意識向上およびお客様対応品質の向上を目的とします。

- ① コンプライアンス・プログラムを策定し、年間24回、社内研修を実施します。
- ② 周辺知識の取得のため生保専門課程取得率100%目指し指導、育成します。
またFP（ファイナンシャルプランナー）資格および損害保険トータルプランナーの資格の取得を目指します。

	2023年度3月末時点実績	2024年度3月末時点実績	2025年度3月末時点実績
コンプライアンス・プログラム実施回数 (e-learning・ANAF独自作成成分/保険会社依頼分)	年間39回実施	37回/19回実施	47回/17回実施
生保専門課程保有者数	33名	36名	44名 (100%)
FP（ファイナンシャルプランナー）資格保有者数	23名	28名	27名
損害保険トータルプランナー保有者数	5名	6名	6名



ANA FACILITIES CO.,LTD.

