

# 『お客さま本位の業務運営方針』 取組施策および取組状況

29期：2023年7月-2024年6月

2024年9月26日

株式会社アイリックコーポレーション

# 「顧客本位の業務運営に関する原則」 (金融庁公表：2017年3月30日)

## 【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

**原則①**：金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

## 【顧客の最善の利益の追求】

**原則②**：金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

## 【利益相反の適切な管理】

**原則③**：金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

## 【手数料等の明確化】

**原則④**：金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

## 【重要な情報の分かりやすい提供】

**原則⑤**：金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

## 【顧客にふさわしいサービスの提供】

**原則⑥**：金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

## 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

**原則⑦**：金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

当社における『お客さま本位の業務運営方針』は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、策定・公表しています。

また、当社の各方針・取組施策がどの原則に該当しているか原則の○数字で記しています。

# 『お客さま本位の業務運営方針』

私たちアイリックコーポレーションは、【三者利益の共存】の企業理念を基本として、お客さま本位の業務運営の取組みを推進します。

## 1. 【お客さま本位の業務運営と企業文化の確立】

私たちアイリックコーポレーションは、企業理念に則り、お客さま一人ひとりの最善の利益が図れるよう「お客さま本位の業務運営」に努めてまいります。

## 2. 【お客さまのご要望に合った保険提案とサービスの提供】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまへ保険募集にあたり、独自のシステムによる分かりやすい情報提供とお客さま一人ひとりのご意向に沿った最適な保険選びをサポートします。

また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

## 3. 【お客さまの声を経営に活かす取組み】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまから寄せられたご意見・要望・お褒め・ご不満等のお声は真摯に受け止め社内で共有し、業務運営や経営改善に活かしてまいります。

また、特に重要なご指摘と思われるものは経営会議等で共有し、早急な改善に努めてまいります。

## 4. 【保険会社等との適正な連携】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまのご意向に沿った最適な保険商品を提供するため、募集代理店委託契約を締結している複数の保険会社との適正な連携、ならびに『保険クリニック』を運営されるフランチャイズ代理店を適正にサポートしてまいります。

## 5. 【お客さま本位の業務運営方針の浸透】

私たちアイリックコーポレーションは、充実した教育の実施ならびに評価制度により、お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

また、定期的にモニタリングを実施し、当方針の推進ならび定着に努めてまいります。

2017年6月15日

株式会社アイリックコーポレーション 従業員一同

代表取締役社長CEO 勝本 竜二

# 1. 【お客さま本位の業務運営と企業文化の確立】

私たちアイリックコーポレーションは、企業理念に則り、お客さま一人ひとりの最善の利益が図れるよう「お客さま本位の業務運営」に努めてまいります。

## 取組施策

### 1. 三者利益の共存の追求 原則②

当社は、お客さま本位を心がけ、最良のコンサルティングサービスを提供し、お客さまから真の信頼を獲得することが、保険会社の利益を確保し、当社並びに代理店へ利益をもたらす【三者利益の共存】の実現を可能にするものと考えます。

- お客さまは、将来起こりえる経済的リスクに対して保険加入を通じて長きにわたり安心を手に入れることで精神的な余裕が生まれます。当社は、お客さまに対して常に適切なアドバイスを提供し、生涯にわたり頼れるパートナーとしていつも側にいることで『お客さまの利益』が守られると考えます。
- 保険会社は、健全な経営により、長きにわたりお客さまのご契約を保持し、その契約内容を履行する責務があります。当社は、生産性の拡大のみならず、事務効率の改善や保険代理店としての自立化を確立することで『メーカーの利益』に貢献することが必要と考えます。
- 保険代理店は、お客さまと保険会社の架け橋として、お客さまが求めるサービスや情報をタイムリーに長期的かつ安定的に提供しなければなりません。当社は、お客さまのご意向・ニーズに沿った商品を提供することが重要であり、お客さまの安心を長きにわたり守り続けることが『代理店の利益』を守る方法と考えます。

### 2. 経営ビジョンに基づく取組み 原則②

当社は、『三者利益の共存』という企業理念のもと全従業員が経営ビジョンを共有し、お客さま本位の業務運営に努めます。

- 「お客さま基点」を原点に、お客さま満足度の高いサービスを提供し、お客さまから選ばれる保険ショップNo.1となることを目指します。
- 保険業界のあらゆる角度において最大の貢献をし、業界発展や保険流通革命実現に全力を尽くすことを約束します。
- 全従業員の物心両面の幸せを追求し、全従業員が誇りをもてる会社であり続けます。

### 3. 企業文化の確立 原則②

当社全従業員が同じ志を持って企業文化の確立に努めるとともに、保険の総合コンサルティング企業の第一人者であることに誇りを持ち、チャレンジ精神を忘れることなく、自分自身の仕事に責任を持って業務にまい進していきます。

## 今年度の取組状況

### 企業理念

三者利益の共存



#### ●全従業員への浸透

毎月月初、全体朝礼にて経営ビジョンの唱和を行っています。

また、毎週月曜日、社内週報「This Week」を配信し、連絡事項ならびに最新情報の共有と合わせて経営ビジョンの掲載により浸透を図っています。

## 2. 【お客さまのご要望に合った保険提案とサービスの提供】

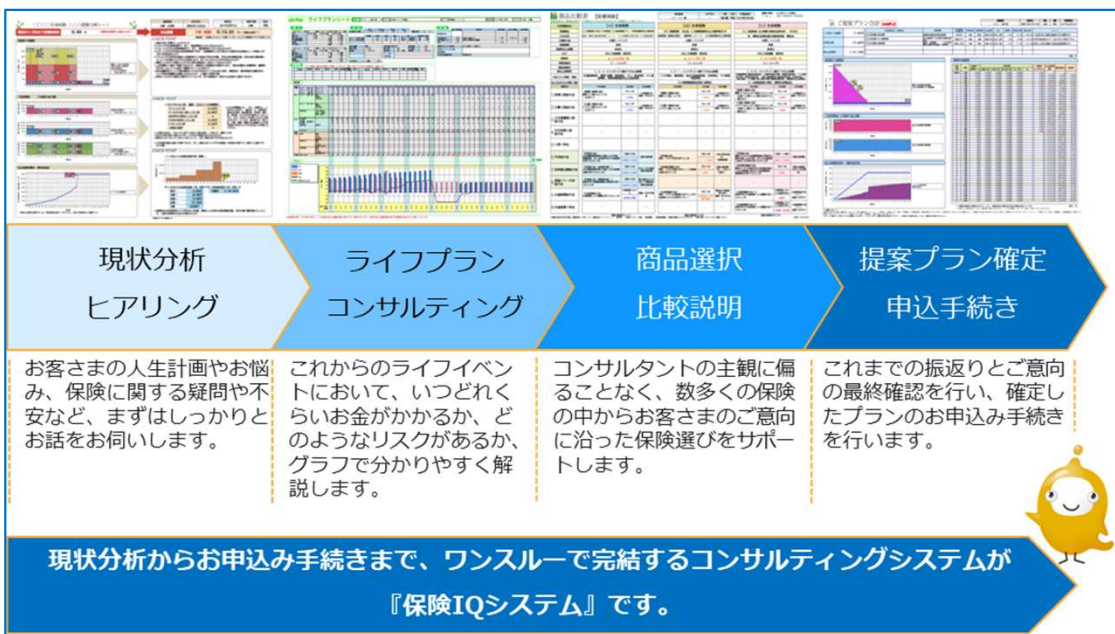
私たちアイリックコーポレーションは、お客さまへ保険募集にあたり、独自のシステムによる分かりやすい情報提供とお客さま一人ひとりのご意向に沿った最適な保険選びをサポートします。

また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

### 取組施策

#### 1. 『保険IQシステム』による保険相談 原則⑤・⑥

お客さま一人ひとりの生活設計（ライフプラン）をもとに専門のコンサルタントが、分かりづらいと言われている生命保険を、分かりやすく図示したシートにまとめて説明し、数多くの保険商品のなかから、お客さまのご意向に沿った保険選びをサポートします。



### 今年度の取組状況

#### ● 『保険IQシステム』商品登録

お客さまのご意向に沿った保険商品を選定いただけるよう、当社独自の『保険IQシステム』に多くの保険会社の商品を取り入れてます。

『保険IQシステム』商品登録数：26社238商品（2024年9月現在）

※対前年比：保険会社1社増・商品登録数15商品増

保険種類 主な加入目的・特徴	保険会社数	商品数
<b>終身保険</b> 死亡時の備え/貯蓄と長生きへの備え 一生涯の死亡保障	13	30
<b>定期保険</b> 死亡時の備え 一定期間の死亡保障	13	34
<b>収入保障保険</b> 死亡時の備え 月払給付金を支払う一定期間の死亡保障	15	20
<b>特定疾病保障保険</b> 重大疾病(特定の疾病)と死亡時の備え 三大疾病で所定の状態になられた場合等を保障	9	14
<b>医療保険</b> 病気やけがへの備え 病気やけがによる入院や手術等を保障	15	40
<b>がん保険</b> がんへの備え がんによる入院や手術等を保障	17	42
<b>介護・認知症保険</b> 介護・認知症への備え 所定の介護状態等を保障	8	11
<b>就業不能保険</b> 働けなくなることへの備え 病気やけがで就労困難な場合等を保障	10	12
<b>学資・年金・一時払・養老保険等</b> 貯蓄と長生きへの備え 教育資金や将来への資産形成	12	35
<b>合計</b>		<b>238</b>

## 2. 【お客さまのご要望に合った保険提案とサービスの提供】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまへ保険募集にあたり、独自のシステムによる分かりやすい情報提供とお客さま一人ひとりのご意向に沿った最適な保険選びをサポートします。

また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

### 取組施策

## 2. お客さまのご意向に対応した保険商品の提案 原則⑤・⑥

お客さまのご意向に沿った保険商品の選定が行えるよう、当社が独自に開発した「保険IQシステム」による保険相談を提供しています。

また、お客さまが最適な保険商品を選択する上で、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明し提供することに努めています。

- お客さまのご意向に沿った保険商品を選定いただけるよう、多くの保険会社の商品を取り揃え、提案しています。
- お客さまのご意向に沿った保険商品を選定いただけるよう、『保険IQシステム』による保険相談は、お客さまの年齢や家族構成、各保険商品の仕組みや公的制度（社会保障制度等）も踏まえ、商品を選定いただくための情報を確認しながら進めています。
- 具体的な保険商品のご提案にあたっては、お客さまのご意向に沿った商品を一覧で提示し、比較検討しながら選定いただけるよう分かりやすくご説明します。
- 変額保険、外貨建保険等の市場リスクが伴う商品の提案にあたっては、お客さまの投資経験等を確認し、商品の仕組み、リスク等について十分ご理解いただけるよう適切な説明を行います。
- ご高齢のお客さまに保険商品を提案する場合は、複数の面談やご家族の同席をお願いする等、丁寧かつ分かりやすい説明に努めています。
- 全国に展開している保険ショップ『保険クリニック』では、統一のサービスを提供できるよう『保険IQシステム』を全店舗に導入し、保険相談のプロセスを標準化しています。
- お客さまのご意向に沿ったプランニングにより、複数の保険会社の保険商品を選択するケースがありますが、『保険クリニック』では複数の保険会社との契約手続きも、ワンストップで行なっています。

### 今年度の取組状況

#### ● 適切な保険募集の管理態勢強化

保険コンサルタント一人ひとりが、お客さまのご意向に沿った適正な保険募集プロセスが行われるよう当社独自の『保険募集マニュアル』を作成し、教育を通じ周知徹底しています。

また、適切な募集が行われているか各店舗でのチェック体制を強化しています。

さらに、本社での定期的なモニタリングと業務監査を実施しています。

## 2. 【お客さまのご要望に合った保険提案とサービスの提供】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまへ保険募集にあたり、独自のシステムによる分かりやすい情報提供とお客さま一人ひとりのご意向に沿った最適な保険選びをサポートします。

また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

### 取組施策

### 3. 安心アフターサービス 原則⑤・⑥

ご意向に沿った保険に加入することはもちろん大切ですが、いざ保険が必要になった時のフォローや、ライフイベントに応じた保険の見直しなど、長く安心して人生を歩んでいただくためのサポートに力をいれています。

#### ライフイベントの変化があったとき

##### 結婚

- 名前/住所/電話番号の変更
- 支払方法の変更
- 契約者/受取人等の変更
- 保障内容の確認

##### 子どもの独立

- 子どもの住所/電話番号の変更
- 支払方法の変更
- 契約者/受取人等の変更
- 保障内容の確認

##### 出産

- 教育費の準備
- 保障内容の確認

##### 退職

- 住所/電話番号の変更
- 支払方法の変更
- 保障内容の確認

##### 車や家の購入

- 自動車/火災保険の検討
- 保障内容の確認

##### 相続

- 相続に関する相談

#### 万が一とき

- 保険金、給付金の請求手続き
- 名前/住所/電話番号の変更
- 支払方法の変更
- 契約者/受取人等の変更

#### その他アフターサービス

- 保険証券の再発行
- 契約の復活
- 保険料控除証明書の再発行
- 契約者貸付の利用等

ご契約後のアフターケアとして、迅速かつ丁寧な対応に努めています。

- ご契約後、保険料の未納などで、お客さまの大切な保障が途切れることのないように、保険会社と連携し、該当のお客さまにはお電話させていただくなど、会社として万全な対応を行っています。

### 今年度の取組状況

#### ● いつでもどこでも「保険クリニック」

我が家の保険を一括管理、知って得する情報をお届けする生活応援のWEBサイトを提供しています。

「保険のお役立ち情報」等の提供や、保険相談のご予約や家じゅうの保険証券をブラウザでひとまとめにして、いつでもどこでもご契約中の保険内容を確認できます。また、住所変更等の各種手続きが営業時間外でも連絡可能になるサービスを展開しています。

#### ● 『保険フォルダ』で一括管理

『保険フォルダ』はご予約から契約の管理、住所や連絡先の変更手続きなどが、ブラウザから一元管理できます。

#### ● デジタル技術の活用によるサービス

##### ◆ 保険シミュレーター

質問に答えるだけであなたに「ぴったりの保険」が見つかる！

##### ◆ 保険フォルダ

～IQくんのmyにち～ 家じゅうの保険証券をスマホでひとまとめ



## 2. 【お客さまのご要望に合った保険提案とサービスの提供】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまへ保険募集にあたり、独自のシステムによる分かりやすい情報提供とお客さま一人ひとりのご意向に沿った最適な保険選びをサポートします。

また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

### 取組施策

#### 4. お客さまが“いつでもどこでも”相談できるサービス

##### 原則⑤・⑥

お客さまが求める手法で保険商品を知る機会を増やし、サービスの体験によってお客さまの満足感が得られるように努めています。

##### ●「オンライン保険相談」

『保険クリニック』のコンサルタントとパソコンを通じてオンラインで保険相談ができるサービスを提供しています。自宅でも直接来店されたときと同水準のサービスが体験できます。『保険クリニック』独自の保険分析・検索システム『保険IQシステム』を画面上に映すことで、視覚的に分かりやすい保険相談サービスを提供しています。

##### ●ご相談方法が選べます

オンライン保険相談のみならず、電話・チャットでお客さまが“いつでもどこでも相談ができるサービスを提供しています。

### 今年度の取組状況

#### ●「オンライン保険相談」

オンライン・電話・チャットによる保険相談サービスを提供しています。

『保険クリニック』の店頭に限らずどこでも保険の相談が出来るサービスの体制を強化してまいります。



<p>周囲を気にせず、じっくり話したい方へ</p> <p><b>オンライン相談</b></p> <p>PC、タブレット、スマホがあれば専用アプリは必要ありません。画面越しに様々な資料もご覧いただけます。</p>	<p>思いついたときに、さくっと聞きたい方へ</p> <p><b>電話相談</b></p>	<p>子育て・通勤・ランチ等のスキマ時間で相談したい方へ</p> <p><b>テキストチャット</b></p>
<p>🕒 1~2時間(要予約)</p>	<p>🕒 初回10分程度</p>	<p>🕒 時間を上手に使って何度でもOK!</p>



### 3. 【お客さまの声を経営に活かす取組み】

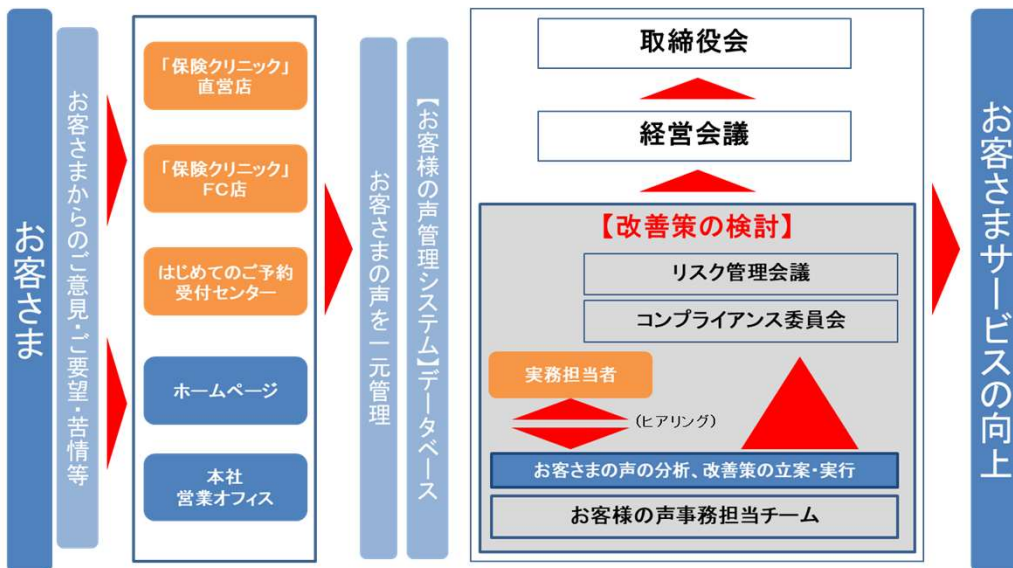
お客さまから寄せられたご意見・要望・お褒め・ご不満等のお声を真摯に受け止め社内で共有し、業務運営や経営改善に活かしてまいります。

#### 取組施策

#### 1. お客様の声管理システムによる一元管理 原則②・⑦

当社は、苦情等を含む「お客さまの声」をお客さまの大きな期待の現われであり、且つ課題や改善点を気づかせていただく貴重な情報源と捉えます。

お客さまから寄せられた「お客さまの声」対応のあらゆる場面において迅速・適切・真摯な対応を行い、単に『解決のための処理』に終わらせず、再発防止徹底に努めるとともに『不満足を満足に変える』を目標にした対応を通してお客さまから選ばれる代理店を目指します。



#### 今年度の取組状況

##### ●お客さまからいただいた苦情・ご意見・ご要望

お客さまから寄せられた声「苦情（ご不満等）・ご意見・ご要望等」は毎月経営会議で共有し、より一層のお客さまサービス向上を推進しています。

(2023年7月～2024年6月)

アイリック 「お客様の声」件数		367	
苦情の内訳		件数／割合	
苦情（ご不満の表明）		93	
内訳	新契約関係	22	23.6%
	収納関係	8	8.6%
	保全関係	9	9.6%
	保険金・給付金関係	4	4.3%
	その他	50	53.7%

## 4. 【保険会社等との適正な連携】

私たちアイリックコーポレーションは、お客さまのご意向に沿った最適な保険商品を提供するため、募集代理店委託契約を締結している全ての保険会社との適正な連携を行うこと、ならびに『保険クリニック』を運営されるフランチャイズ代理店を適正にサポートしてまいります。

### 取組施策

#### 1. 保険会社との適正な連携 原則③・④

当社は、お客さまのご意向に沿った最適な保険商品をご提供するために、複数の保険会社と保険募集代理店委託契約を締結しております。多数の保険会社商品を取り揃えることで、当社が独自に開発する「保険IQシステム」の商品掲載数を充実させることができ、募集手数料などの水準に偏ることなく、システム化された情報を基本として募集販売プロセスを標準化しております。

また、当社は一部の保険会社と資本関係および人的関係に関わる人材を要しておりますが、利益相反の観点から圧力募集を排除するために法令等で定められた範囲の保険販売に留めております。

さらに、適正な保険募集プロセスが行われているか四半期ごとのモニタリングで確認しています。

#### 2. フランチャイズ代理店とのパートナーシップの構築

##### 原則⑦

当社は、保険募集人指導事業者として『保険クリニック』を運営されるフランチャイズ代理店を適正にサポートしています。

- 各店舗をサポートする専属部門・専任担当者により月例会議を実施し、ベストプラクティス・課題等を共有し、『保険クリニック』の業務品質の向上ならびに改善を推進しています。
- 毎年、『保険クリニック』フランチャイズ代理店全店舗の業務監査実施により改善を推進しています。

### 今年度の取組状況

#### ● 『保険IQシステム』商品登録

お客さまのご意向に沿った保険商品を選定いただけるよう、当社独自の『保険IQシステム』に多くの保険会社の商品を取り入れてます。

『保険IQシステム』商品登録数：26社238商品（2024年6月現在）

#### ● 取扱保険会社数

生命保険会社数：29社

損害保険会社数：21社

少額短期保険会社数：2社

#### ● 『保険クリニック』フランチャイズ登録代理店

日本初の来店型乗合保険ショップチェーンを開業した『保険クリニック』のノウハウで、集客手法や教育研修、店舗運営などのサポートを行っております。

フランチャイズ代理店：103代理店/193店舗（2024年6月現在）

#### ● 『保険クリニック』FC全店舗の業務監査を実施

フランチャイズ全店舗の業務監査実施により、適正な保険募集の推進をサポートしています。

FC店業務監査実績：90代理店/187店舗（2023年7月～2024年6月の間に実施）

## 5. 【お客さま本位の業務運営方針の浸透】

私たちアイリックコーポレーションは、充実した教育体制ならびに評価制度により、お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

また、定期的にモニタリングを実施し、当方針の推進ならび定着に努めてまいります。

### 取組施策

#### 1. 教育体制の充実 原則⑥・⑦

当社は、企業を永続的に発展させるのは人財であると考え、人財の成長こそが、企業の力となり、企業理念の実現は自社の変革、業績向上に繋がるものと考えます。社員個人のスキル向上だけでなく、全従業員が共通の志を以って行動することによって、より強固な組織が生まれるという認識のもと、チーム、組織ごとの研修も重要であると考えております。

- 新入社員は、当社独自の育成プログラムにより、必要な知識・ルールを学びます。
- 新人の保険コンサルタントは、スキルに応じた教育カリキュラムを受講します。また、独自に開発した「保険IQシステム」を駆使し、お客さまに保険を「より分かりやすく・より身近に」感じていただけるよう、研修最後の一か月間は、ロールプレイングを組み入れ研修を行っています。さらに、卒業検定（学科・実技）を実施し、合格できなかった者は研修の延長を行い、全員のスキルアップに努めております。
- 当社が定めた比較推奨募集プロセスをより適正化させるために、コンサルタントプロセス検定を1年に1度実施し、全保険コンサルタントが公正なサービス提供を行えるよう努めています。

#### 2. 評価制度 原則⑦

当社社員の大部分が固定給制度であり、年1回の業績により定量評価のみならず、定性面も含めた総合的な人事評価を行っています。

また、毎年社員が参加する社員総会において優秀社員を表彰しています。

当社の表彰制度は、成績優秀者だけでなく事務効率化や新規企画など様々な活躍をした社員が表彰されるように動機付けを行っています。

### 今年度の取組状況

#### ● オンライン研修の拡大

オンライン研修を活用することで、より多くの参加者での研修が可能となり、また、受講者同士の交流も活発になり、効率性と効果を発揮することが出来ています。

#### ◆ 保険コンサルタント研修

保険知識や各社商品知識、その他税制や社会保障制度など、コンサルティングに必要な知識の向上に努めました。

登録研修実績：198名（2023年7月～2024年6月の間に実施）

#### ◆ 管理者能力開発研修

外部講師を招き、マネジメント能力の開発・向上を目指した管理者能力開発研修を実施しました。管理者としての認識、部下育成のために必要なスキルやマインドなどを学びました。

#### ● 優秀社員の表彰

毎年9月に行う社員総会は、従業員の増加に伴い一同に集合することが困難なため、会場参加とオンライン参加によるハイブリッド形式で開催しました。プログラムの中で優秀社員の表彰を行いました。

## 5. 【お客さま本位の業務運営方針の浸透】

私たちアイリックコーポレーションは、充実した教育体制ならびに評価制度により、お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

また、定期的にモニタリングを実施し、当方針の推進ならび定着に努めてまいります。

### 取組施策

#### 3. 業務品質の評価・改善 原則②・⑦

当社は、お客さま本位の業務運営が推進されているか、実施状況について定期的に検証を行い改善取組みを推進しています。

- 毎月、『保険クリニック』全店舗の自主点検を実施し、業務改善を推進しています。
- 毎月、『保険クリニック』全店舗ならびに当社に寄せられたお客さまの声を分析し、経営に活かしています。
- 独立した内部監査部門による部門監査により改善を推進しています。

#### 4. 当方針・企業理念・経営ビジョンの浸透 原則②・⑦

当社は、企業理念や経営ビジョンならびにお客さま本位の業務運営方針の浸透に向け、朝礼や会議・研修等において全従業員に語り掛け、浸透を図っています。

今後、お客さま本位の業務運営方針は専任プロジェクトメンバーにより、モニタリングを実施し、定期的な更新・公表を行います。

### 今年度の取組状況

#### ● 『保険クリニック』全店舗の自主点検を実施

#### ● 『保険クリニック』全店舗の業務監査を実施

全店舗の点検・監査実施により、お客さま本位の業務運営の推進状況を検証しています。

直営店：57店舗／FC店：187店舗（2023年7月～2024年6月の間に実施）

#### ● 生命保険協会「業務品質評価制度」

一般社団法人生命保険協会が業務品質評価制度において、当社はすべての項目を達成した代理店として認定を受けました。



生命保険協会による乗合代理店業務品質調査の結果、評価基準の基本項目をすべて達成しました。  
(2026/3/31迄有効)

#### ● 全従業員への浸透

毎月月初、全体朝礼にて経営ビジョンの唱和を行っています。

また、毎週月曜日、社内週報「This Week」を配信し、連絡事項ならびに最新情報の共有と合わせて経営ビジョンの掲載により浸透を図っています。

#### ● プリンシプルプロジェクトによるFD推進

FD推進専任プロジェクトメンバー「プリンシプルプロジェクト」によるモニタリング会議を四半期毎に開催し、お客さま本位の業務運営の推進状況、主要指標（KPI）の進捗状況等の集計ならびに全従業員への周知により浸透を図っています。