

# お客様本位の業務運営方針（詳細）

当社は、金融庁が 2017 年に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づく方針として、社会環境が大きく変化し、リスクも複雑化・多様化する中で、お客さまの視点に立った業務運営を行うことを目的に、「お客さま本位の業務運営方針」を策定しました。

当社は、すべてのお客様にご満足頂けるよう自分たちの仕事に誇りを持ち、商品知識だけでなく、社会保障制度や税制、民法などの周辺知識の習得に力を入れています。保険を扱うプロとして、保険を必要としているお客様に最適な提案ができるよう全力で取り組み、その結果として「お客様からありがとう！」と言っていただけるような代理店を目指し続けます。

## 1. お客さまの最善の利益の追求（金融庁対応関係表：原則 2 に対応）

**私たちはお客様の声を真摯にとらえ、業務運営の改善に努めます。当社はお客様の声をメンバー全員で共有し、注意喚起や指導を行うとともに、再発防止策や改善方法を検討し、お客様本位の業務運営を推進します。**

当社は、常にお客様の視点で発想し、常にお客様の期待を上回る提案を追求します。

すべてのお客様に「出会ってくれてありがとう」の気持ちを持ち続け、お客さまの視点に立った行動を心掛けます。また、お客さまの声に耳を傾け、お客さまのご意向に沿った商品を提供し続けることを実現するために、日々研鑽を図ります。

### 【取組概要】

1. コンプライアンスを含めた法令知識の習得では、法令を守るだけでなくお客様にご案内することが出来るよう教育を行っています。また高齢のお客様に対する配慮や人権の尊重に対する教育も行っています。
2. 社員のヒアリングスキルを高め、お客さまの意向を的確に把握し、契約内容が意向に合致しているか十分に確認を行うよう努めてまいります。お客様と面会する中で伺いした日常生活や仕事上のリスクを判断し、お客様に最適な商品提案することを目指します。

【KPI】お客様の声・アンケート回答を毎週月曜日に集計し、苦情やお叱りコメントについてはお詫びとともに、再発防止策を講じ毎月開催の全体 MTG にてメンバー全員で共有します。

## 2. 利益相反の適切な管理（金融庁対応関係表：原則 3 に対応）

**私たちは、お客様との利益相反を排除します。当社では、お客様のご意向を最優先し、当社都合による商品提案を行いません。またインセンティブに左右されるような販売・推奨も行いません。**

当社の目指す姿は、お客様の誤解が生じないよう、お客様の知識や経験を考慮のうえ、わかりやすいご案内を行うこととしており、専門的知識の習得を怠らず、お客さまが不利益を被らないよう、最適・最善な提案を心がけます。

### 【取組概要】

当社は商品提供保険会社から販売手数料の支払いを受けておりますが、当社の利益を優先することなく、お客さまの利益を最優先に考え、満期更改や契約内容変更等の際には、重複契約や付保漏れがないかを十分に確認し、お客さまに最適・最善な提案を行うよう努めてまいります。

### **3. 手数料等の明確化（金融庁対応関係表：原則 4 に対応）**

**私たちは、お客様との利益相反を排除します。当社では、お客様のご意向を最優先し、当社都合による商品提案を行いません。またインセンティブに左右されるような販売・推奨も行いません。**

お客さまに提案・販売する保険商品において、お客さまにご負担いただく手数料や費用については、分かりやすく丁寧に説明いたします。

#### **【取組概要】**

当社は、変額保険を取扱っておりますが、お客さまにご負担いただく費用は保険料や積立金から控除されます。このような保険商品を推奨・販売する場合には、取扱い保険会社のパンフレットや契約締結前交付文章等を使用して、どのようなサービスの対価であるのか等をお客さまにご理解頂くよう、分かりやすく丁寧に説明いたします。

### **4. 重要な情報の分かりやすい提供（金融庁対応関係表：原則 5 に対応）**

**私たちは、お客様に商品やサービスに関する重要な情報をわかりやすく提供いたします。当社では、お客様の誤解が生じないよう、お客様の知識や経験を考慮のうえ、専門用語をなるべく使わず、具体的な事例を交えるなどわかりやすいご案内を行います。**

#### **【取組概要】**

保険金がお支払い出来るケース、お支払い出来ないケース等に関して事例を挙げて説明し、特に重要な内容・わかり難い内容については、ツール等を用いながらお客さまが理解出来るようにご案内します。

また、公的保険制度の継続的な研修等によりお客さまに最適な保険提案が出来るよう社員教育を徹底すると共に、金利等による変動リスクのある商品、保険期間が長期に亘る商品に関しては、アフターフォローを行います。

【KPI】毎月開催の全体 MTG で商品勉強会やロープレ等を実施し、社員全員が正確かつ分かりやすい情報提供や商品のご案内ができるように工夫・改善します。

### **5. お客さまにふさわしいサービスの提供（金融庁対応関係表：原則 6 に対応）**

**私たちは、保険のプロとして、お客様のご意向やニーズに沿った最適な商品やサービスを提供いたします。**

**当社では、ご意向把握シートを用いて、お客様のご意向やニーズを丁寧に確認把握します。**

**当社では、お客様に最適なご提案ができるよう、保険商品のみならず、社会保障制度や税制、ファイナンシャルプランナーなど周辺知識の習得に力を入れてまいります。**

お客さまにとって真にふさわしい、適切なサービスの提供のために、お客さまに定期的にコンタクトを取りながらコミュニケーションの充実を図り、環境の変化を的確に把握し、最適・最善なサービスの提供に努めてまいります。

#### **【取組概要】**

お客さまからヒアリングを行い、家庭環境や周辺環境の変化等を把握した上でニーズ喚起を行い、お客さまの現状や将来に向けた的確な商品の提案を行います。特に高齢者に対しては、より丁寧な対応を心掛け、親族の同席の依頼・複数回の面談・複数募集人による面談等を励行し、障がい者に対しては、障がいの状態や性別、年齢に応じた必要かつ合理的な配慮を心掛けます。

また、満期更改時だけでなくそれ以外の機会においても、お客さまに有益な情報提供を行うよう努めてまいります。

【KPI】損保トータルプランナー 2 名・ファイナンシャルプランナー 2 名配置

## 6. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等（金融庁対応関係表：原則 7 に対応）

私たちは、お客様本位の業務運営を行い、その結果として、お客様から「ありがとう！」と言っていただけるような会社を目指します。当社では、当社理念やアッピズムを定期的に確認し、全社員への浸透を図ります。

経営方針に則った行動ができる社員を評価する仕組みを策定し、個人面談を通じて社員教育を行います。

長期にわたりお客様をお守りし続けるための基礎は“人”であるとの認識のもと、専門的知識の習得のための教育体制及び人材育成（OJT）を行います。また、従業員のやりがいの醸成に拘り、職場環境や人事制度の充実を図ってまいります。

### 【取組概要】

社員の評価制度に関しては、公平・公正であるように随時見直しを行い、評価結果に関しては社員へのフィードバックを行い、社員の納得感・やりがいの醸成を図っております。

また、体系的な教育プログラムを策定し、社員のスキルアップを納得感・やりがいに繋げていきます。

【KPI】アッピズム浸透の確認の為、年間 3 回の個人面談や経営陣によるお客先同行を通じて浸透の確認を行います。

## 7. お客さま満足の追求

当社は、保険会社を始めとする様々な業種との連携により、自然災害や交通事故等のリスクのみならず、お客さまが抱える様々なリスクに対するソリューションの支援を行ってまいります。

### 【取組概要】

お客さまの事故が発生した場合は、初期対応・現場対応におけるアドバイスから保険金請求・支払いまでの迅速かつ的確な支援を行います。併せて、事故防止や防災に関する各種提案を随時行なってまいります。

■特記事項：金融庁が定めた「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、パッケージの商品・サービスを対象とした次の（注）及び金融商品の組成に携わる金融事業者との連携・商品の活用に関する次の（注）、そしてプロダクトガバナンスに関する補充原則については、弊社の取引形態及び取扱商品の特性に鑑み、取組方針の対象外としております。

- ①原則 5 注 2
- ②原則 6 注 2、注 3、注 6、注 7
- ③補充原則 1
- ④補充原則 2 及び注 1、注 2
- ⑤補充原則 3 及び注 1、注 2、注 3
- ⑥補充原則 4 及び注 1、注 2、注 3
- ⑦補充原則 5 及び注 1、注 2