

「お客さま本位の業務運営に関する方針」および具体的な取組について

方針 1. 【お客さま本位の業務運営の実施及び浸透に向けた取組について】

当社は、「仲間とともに未来を切り拓く」という企業理念と「4S の向上※」という企業ビジョンに則り、お客さまにとって最良の保険・サービスを提供するために、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に、本方針に基づく具体的な取組内容を公表いたします。

また、本方針は、お客さま本位の業務運営を実現するために継続して取り組まれるべきものであり、その定着を図るために、実施状況につき社内で審議検討を重ねた上で、取組みの状況を定期的に公表し、さらに、必要に応じて本方針の見直しを検討し、真にお客さま本位の代理店であり続けるよう努めてまいります。

※「S」とは満足（Satisfaction）のことで、従業員満足（ES） / お客さま満足（CS） / 取引先満足（BS） / 株主満足（SS）の4つの満足をどれに偏ることなく向上することを私たちのビジョンとしています。

方針 2. 【顧客にふさわしいサービスの提供】原則 2

当社では、お客さまのニーズにお応えするために、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的 を把握し、お客さまにとって最適な商品、サービスのご提案に努めてまいります。

取組内容

1. お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的などを確認するため、お客さまから丁寧な情報・意向を聞き取り、把握しております。
2. お客さまから聞き取った情報・ニーズを踏まえて、商品を提示・推奨する際には、なぜこの商品がお勧めなのか、どのようにお客さまの意向に合っているのか等をわかりやすく説明しております。
3. ご高齢のお客さまおよび特定保険契約をご契約されたお客さまを含む当社からご契約いただいたお客さまに対して、長期的なお客さま満足度の向上と顧客利益に資するため、ご契約後も定期的に保全連絡や給付金請求の確認・促進等のフォローアップを行っております。

方針 3. 【手数料等の明確化】原則 3

変額・外貨建て・市場価格調整（MVA）商品等市場リスクのある商品を提案・推奨する場合、保険料の一部が保険契約の締結・維持等に係る費用に充当されること、運用実績・為替相場・市場金利の影響を受けて損失が生じる可能性があることについては、お客さまの保険申込の判断に重大な情報として、お申込みいただく前に契約概要・注意喚起情報を用いて、ご理解いただくまで説明を行ってまいります。

取組内容

1. 変額商品の申込時において、重要事項や不利益事項のご理解を確認することで、お客さまの誤認

等を回避すること等を目的とした、保険会社からの申込時確認コールを実施しており、その実施率を募集人の評価制度に導入しております。※特定の保険会社に限りです。

2. ご高齢のお客さまに関しては、ご家族の同席やご家族へのご説明の可否をお伺いするとともに、申込時には、営業部とは独立した部署である管理部より、お電話による保険加入の意思や保障内容のご理解度を確認して、ご納得の上でお申し込みいただくようにしております。

方針 4.【重要な情報のわかりやすい提供】原則 4

当社では、お客さまが正しく商品を比較選択できるよう、お客さまにご提案する保険商品の内容に応じて、重要な情報を分かりやすくお伝えしております。特に投資性商品のご案内の際には、お客さまに発生しうる不利益について特に注意深くかつ適切にお伝えしてまいります。

取組内容

1. 複数の保険会社の商品をご提案させていただく際には、客観的な基準に基づき、お客さまに対し必要な情報を提供し、ご理解ご納得の上お申し込み頂けるように取組んでおります。実際にお申し込み頂ける際にも改めてお客さまの最終的なご意向を確認し、募集プロセス・ご説明の履歴と共にご意向を記録化し、事後チェックを行えるようにしております。
2. ご高齢のお客さまに関しては、ご家族の同席やご家族へのご説明の可否をお伺いし、また、保険加入の意思や保障内容のご理解度を確認して、ご納得の上でお申し込みいただくようにしております。
3. 当社は、保険商品の提案のみではなく、保険商品の仕組みや社会保障制度、タックスプランニングなどお客さま一人ひとりの知識・経験、ご家計状況やライフプランにあわせた情報提供を行うよう努めております。

方針 5.【お客さまの最良の利益の追求】原則 5

当社では、お客さまのニーズにお応えし、一人ひとりのお客さまにとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

取組内容

1. 営業手法・商品知識のみならず、お客さまに最適なご提案ができるよう、継続的に取得可能な110種類の推奨資格を定め、資格手当を支給することで、募集人の専門性と知識面の強化に努めております。
2. お客さまのことを第一に考え、お客さまの声の収集とお客さま満足度の調査を行っております。また、ISO10002（苦情マネジメントシステム）を採用し、募集活動時に頂きました不満足の意味の表明の収集を行い、コンプライアンス委員会にて調査改善を行っております。
3. 電話募集においては書面だけでなく音声によるご説明も重要であることから、話す速度、音量、声質、表現方法に至るまでお客さまにどう伝わるのかを考え、適切な募集行為ができるように努めております。

4. お客様がご理解ご納得の上保険商品にお申し込み頂けるよう、各保険会社に定められた基準や条件を遵守すると共に、分かりやすい資料を作成するよう努めております。
5. 電話募集、対面募集、オンライン募集など複数の販売チャネルによる募集活動を行っており、お客さまにとって最良の募集方法を選択できるようにしております。
6. 様々な地域のお客さまのために、他の保険代理店と共同で保険募集を行う機会や対面での保険募集を行える拠点設置を増やしていくとともに、継続的に採用活動に取り組んでおります。

方針 6.【利益相反の適切な管理】原則 6

当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのご意向に基づきそれぞれのニーズに合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

取組内容

1. お客様にご提案する保険商品の内容に応じて、契約概要、注意喚起情報等重要な情報を分かりやすくお伝えし、投資性商品や既契約の解約を伴う商品のご案内の際には、お客さまに発生しうる不利益について特にご理解いただくよう、注意深くお伝えするため、申込時のチェックシートを運用しております。
2. 募集人がお客さまの利益に反し、各保険会社のガイドラインに背く募集行為を行っていたことが判明した際には、社内規則に基づき罰則等の処分を課すことによって、不正募集を防止し、適正な募集活動を行うように働きかけております。

方針 7.【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】原則 7

当社では、お客さま本位の業務運営をすべての募集人が実践するために、定期的に従業員に対する教育・研修を行うと共に、お客さまの満足度を従業員の評価体制に反映できるような人事制度を構築してまいります。

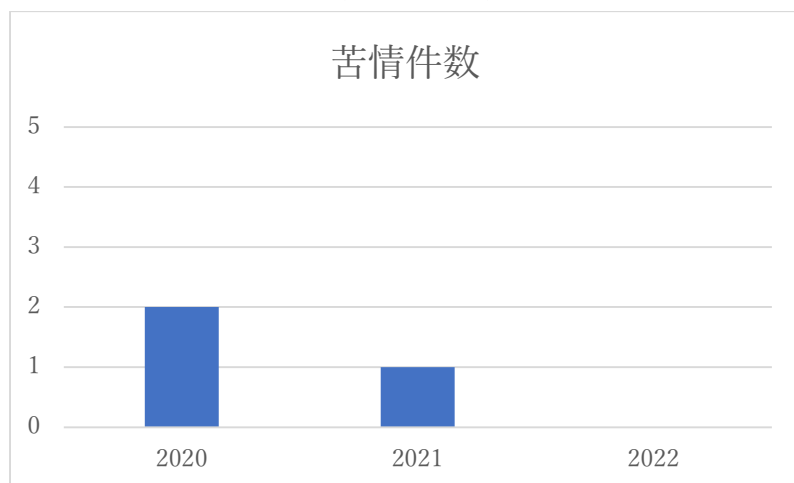
取組内容

1. 当社ではお申し込み頂いたお客さまの通話音声や対面募集時の募集履歴に基づき、営業部とは独立した部署である管理部や監査部において募集行為を確認することによって、募集人が自らの利益のみを図る目的で保険募集行為を行わないように、社内における管理監督機能が十分に働く組織体制を敷いております。その結果、募集人がお客さまの利益に反し、各保険会社のガイドラインに背く募集行為を行っていたことが判明した際には、社内規則に基づき罰則等の処分を課すことによって、不正募集を防止し、適正な募集活動を行うように働きかけております。
2. お客さまへの契約後定期的なフォローアップ体制が図れるように、募集人が長期的に安定して勤務出来る代理店である為に、当社は人事制度として、固定給重視の給与体系や募集品質向上のための教育体系を導入しております。
3. 当社は、「経営理念」と「企業ビジョン」「勧誘方針」の他、企業行動指針、倫理綱領、コンプラ

イアンス行動方針、募集指針を策定し、それらの浸透と実践のために、始業前の唱和や研修、従業員が利用するグループウェアで常時閲覧できるように掲載する等の取組を行っております。

方針 8.【「お客様本位の業務運営」に係る取り組み状況と成果指標（KPI）】原則 8

お客様の声（苦情・苦言）の発生件数



	2020 年	2021 年	2022 年
苦情件数	2 件	1 件	0 件

●『お客様の声（苦情・苦言）』削減に向けた取り組み●

- ・ご契約のお申込みをいただいた後に、営業担当とは別の担当者から、お客様のご意向に沿った契約内容になっているか再確認を行っています。
- ・ご契約後の初回保険料引き落とし前に今後のスケジュールについての再確認を実施しています。
- ・お誕生日の数か月前に年に一回のフォローコールを実施しています。
- ・給付金請求、保全等、ご希望があれば訪問、面談でのお手続きも承っています。
- ・従業員は一人一人のお客様に寄り添った対応をするよう常に心がけています。

注 1：当社では複数の種別にまたがる金融商品・サービスのパッケージ販売は、実施していません。

注 2：当社では保険を含む金融商品の組成は行っていません。