

## お客様本位の業務運営方針に係る取り組み内容

### 1. お客様本位の業務運営をいたします

#### (主な取り組み)

- ・最初の面談時において、お客様に当社の取扱保険会社、勧誘方針、推奨商品一覧、個人情報の取り扱いについてご説明し、当社がお客様にご提供できる業務を明確にお伝えいたします。また、ご契約時にあらためて「生命保険お申込時の最終ご確認書」のご説明を実施し、十分にご納得いただいたうえでご契約者さまにご署名（若しくはご承諾チェック）をいただいております。

### 2. お客様にとって最善の利益はなにかを追求し続けます

#### (主な取り組み)

- ・お客様にご契約いただいた保険が確実に履行されることが企業としての役割であり、そのためにセールスプロセスにおいて基本通りの行動ができていくかを会社全体で追及していきます。当社はお客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品のご提案を行うとともにこれらを適切に記録し、後々もその内容が確認できるよう社内規則等の制定や研修その他の体制の整備に努めております。

### 3. お客様との利益相反の適切な管理に力を注ぎます

#### (主な取り組み)

- ・お客様に対して不利益となる場合の事柄を説明することなく、ご加入中の保険契約の乗り換えを推奨する等、不当な手段によって新たな保険商品に加入することをお勧めすることがないよう、ご契約時のお客様のニーズの確認を徹底します。月次報告会を実施し各拠点責任者による自拠点の乗換契約、早期消滅契約の発生状況の報告、共有を行い、募集人への指導の徹底に取り組んでいます。

## **4. お客様にとって必要な情報を、適切に分かりやすく提供することを意識した業務を行います**

### **ます**

#### **(主な取り組み)**

- ・当社の募集人は、保険会社の新商品販売前に必ずその保険会社の社員による商品勉強会を実施し、知識の習得を図っています。また、保険商品の販売時だけでなくお客様と接するさまざまな場面において、お客様の年齢、金融知識なども考慮のうえ大切な箇所は抑揚を付けるなど、適切な情報を分かり易くご提供します。当社では複数の取扱商品の中からお客様のご意向に対応した商品を選択いただくため、何を重視されているか丁寧に確認し、お客様にご納得いただいたうえで保険にご加入いただけるよう努めております。

## **5. お客様にふさわしい商品とサービスの提供を行います**

#### **(主な取り組み)**

- ・外貨建て保険や変額保険など、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品については、お客様の知識、ご加入目的、年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえでご提案を行います。当社では70歳以上のお客様が保険商品にご加入される際には、ご親族の同席、複数回のご説明等の実施のうえご加入の意思を丁寧に確認させていただくよう努めております。

## **6. お客様の声を経営に活かす取り組みを行います**

#### **(主な取り組み)**

- ・お客様からのご意見、ご連絡は訪問時、電話、メール等において頂戴した社員がご要望・ご不満・お褒めの声を問わず『お客様の声』に入力し、拠点責任者へ報告します。特に共有が必要なものは全社員に周知し、ご不満は改善に取り組み、お褒めの声はお褒めいただいた事項の取り組みを促します。  
定期刊行物にお客様の窓口（メールアドレス）の記載、また2022年度からご契約者さまアンケートを開始し、より多くのお客様の声を頂戴できるよう取り組んでいます。  
保険会社への連携が必要と判断される「お客様の声」に対しては速やかに保険会社と情報の共有を行い、弊社及び保険会社が協調して顧客対応に取り組みます。また、保険商品に対してのご意見等の場合はより良い商品開発に繋がるよう保険会社へ報告を行っています。

## **7. 従業員に対する適切な動機づけや教育を行う業務運営を行います**

### **(主な取り組み)**

- ・当社は保険募集のみに着目することなく、事務職員も含めお客様の最善の利益を追求する体制構築が重要と考えております。募集人においては更なる品質向上を目指し、MDRT 会員資格取得を推奨しております。また、社内優績社員によるスキルアップ研修等を定期開催しております。事務職員は保険の申し込み状況だけでなく、ご契約の早期成立に向け書類の不備の速やかな解決、既存契約の保険料未収納等による失効防止サポートを徹底し、お客様の保険契約をお守りすることが何よりお客様本位の業務運営方針に期すると考え努めています。

## **8. 当社が取り扱う商品について**

- ・当社は乗合保険代理店であることから、当社が取り扱う商品は各生命保険会社および、各損害保険会社から販売されている商品のみとなります。お客様のご意向に基づいて販売した商品に対して、保険会社から手数料をいただいております。当社は直接、間接を問わずお客様から何らかの手数料をいただくことはありません。お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。また、当社は乗合保険代理店であることから、保険商品および金融商品の組成には携わっておりません。