

# お客様本位の業務運営方針

## 2023年度の取り組み状況について

### ◇経営理念

社名の通り、お客様にとって、心から信頼をして頂けるビジネスパートナーの一員を目指すと共に、総合保険コンサルタント会社として保険代理店業界の地位向上に果たしたい。

私たちは保険コンサルティングを通じて

- 1 私たちは常に公正・中立を守り、法令を遵守し、保険のプロフェッショナルとして自覚をもって行動します。
- 2 私たちは常に中長期的視点に立ったリスクソリューションの提案を行います。
- 3 私たちは常に創造し、挑戦し、変化し続けることを喜びとします。
- 4 私たちは常に社会の一員として責任と義務を全うし、“大人”として未来社会に貢献できることを喜びとします。
- 5 私たちは、人の「守りたいもの」を誠実ある行動で一緒に大切にできる企業となることを喜びとします。

### 方針2 お客様のお声を経営に活かした業務運営

#### 取組

- ①お客様から頂いたご不満、ご意見、ご要望、お褒めの言葉を頂いた際に Excel に内容を入力し、毎月の全体会議にて社内でも共有し、原因の解明と改善策を協議し、業務品質の向上に取り組む。

苦情件数	23件（前年16件）
------	------------

### 方針3 お客様の最善の利益の追求・利益相反の適切な管理

#### 取組

- ①複数の保険会社と委託契約を締結することで商品ラインナップの拡充に取り組むとともに推奨保険商品の中から、お客様のご意向を確認したうえで最適な保険商品のご提案を行う。
- ②社員が提出した意向把握シートや面談記録シートを業務管理責任者が合理的かつ客観的であるか確認作業を行う。
- ③代理店手数料の多寡により提案する商品を選定しない。
- ④乗換募集の際には、デメリットを十分にご説明し理解と了承を得る。

## 結果

2023年3月3日(金)	乗換募集の際の注意点について研修を実施
--------------	---------------------

意向確認把握シート・面談記録シートの確認を業務管理責任者がチェックを行い問題なし。

## 方針4 重要な分かりやすい情報提供

### 取組

- ① 当社では70歳以上のお客様を高齢者と定義し、高齢者のお客様に対して保険商品の販売・推奨を行う際には、複数回面談を全件実施し、Excelに対応履歴を残す。
- ② 取扱する保険商品の内容について、仕組みや内容、保険料およびお客様に影響のあるリスクを分かりやすく説明する。
- ③ 特に変額保険や外貨建て保険などの特定保険に該当する商品はより時間をかけ、リスクや内容を十分に理解していただき、全件面談記録シートの記入と適合性の確認を行う。
- ④ 毎月の全体会議で高齢者募集・特定保険の募集の際の注意点の研修を行う。

## 結果

2023年6月2日(金)	特定保険における適合性の原則の研修を実施
2023年8月4日(金)	高齢者の定義、適切な対応、注意点について研修を実施。

高齢者募集の対応履歴をExcelに入力、特定保険契約販売の際に面談記録シートの記入と適合性の確認を実施しているか全件確認。

## 方針5 方針の浸透に向けた取り組み 取組

- ① 毎月の営業会議の際にコンプライアンス研修を実施。
- ② 全ての従業員が経営理念・お客様本位の業務運営方針を周知し実施する。
- ③ 資格取得の支援や社外研修に積極的に参加できるように環境を整える。
- ④ 毎月募集人にルールに則った保険募集が行えているかの確認を自己点検シートにて行い、業務管理責任者がチェックをする。

## 結果

- ・1名3級ファイナンシャル・プランニング技能士取得。
- ・自己点検シートを業務管理責任者が全件確認し問題なし。

### その他の取り組み

- ① ご契約継続率の向上 目標：3社平均 90%以上
- ② ドラレコ特約の推進（損保ジャパン） 目標：セット率 5%以上
- ③ 自動車保険クレジットカード払いの推進（損保ジャパン） 目標：15%以上

### 結果

継続率（3社平均）	88%
ドラレコ特約セット率（損保ジャパン）	1.3%
クレジットカード払率（損保ジャパン）	5.8%