

## お客様本位の業務運営に関する方針について

お客様の夢の実現をサポートする為に日々チャレンジし  
安心と信頼をお届けするパートナーであり続けます

当社の経営理念の実現に向けて『常にお客様の安心と安全を、お客様と一緒に考え、お客様の将来をお守り』したいと考えています。

『そのためには身近で頼れる保険のプロフェッショナルとして、お客様の立場になって、最高品質のサービスを提供していく』ことを実践するために、当社では本方針を制定し、常に見直し取り組むことを、ここに公表いたします。



当社イメージキャラクター こんさる君

### お客様の声に耳を傾けます

#### <方針>

- ★当社では、全社員がお客様の声に耳を傾け、同じサービスを提供できることを目標とします。
- ★お客様から信頼され、お客様と共に何十年もおつきあいいただける代理店になるために、安定した代理店経営を構築していきます。

#### <具体的な取組み>

- ★全社員が、お客様の担当である意識を持って、対応記録入力の充実と正確性を高めます。
- ★対応記録ツールとして、当社では「保険VOS」を使用します。
- ★「保険VOS」入力内容を、定期的な四半期会議等で発表して、全社員で共有します。

※「保険VOS」とは、保険代理店専用のクラウドシステムのことです。当社ではその活用により代理店業務を

一元管理しています。（VOS = Virtual Office Solutionの略）

#### <成果指標・品質指標（KPI）> 【2021年6月～2021年11月】

お褒めの言葉（目標100%） 半期60件（年間120件）

今期はのこり半期で、お褒めの言葉を60件いただくことを目標とします。

#### 利益相反の適切な管理について

##### <方針>

- ★利益相反管理の適切性と有効性を検証し、その検証結果を踏まえて継続的な改善に努めます。

##### <具体的な取り組み>

- ★お客様にご提案するにあたっては販売方針に基づき、手数料の多寡にかかわらずお客様のニーズを把握し、ニーズに沿った保険商品を提案いたします。
- ★その適切性を検証するために、お客様の意向・ニーズを点検する態勢を整え、お客様の利益を不当に害することが無いよう努めます。
- ★利益相反の適切な管理等を促進するために、固定給制度とし、手数料等の多寡に関係なく販売しています。

#### <成果指標・品質指標（KPI）>

各保険会社のキャンペーン不参加率（目標100%） 100%

各保険会社のキャンペーンの成果によるノベルティは、一切いただきません。

#### 手数料等の明確化

- ★保険会社から受け取る手数料は、当社の業務品質、保険会社とのパートナーシップ等の総合的な評価項目により定められています。

★当社は乗合代理店ではありますが、固定給の為、手数料等に関係なく商品を販売しています。

★保険料の仕組みから見る「代理店手数料」とは？



※1「付加保険料」：保険会社が事業を営むために必要な費用

※2「代理店手数料」：保険会社から委託を受けた業務の遂行の成果に対する報酬のことです。

その内訳として募集時のコンサルティングの対価として販売額に応じて保険会社から受領する「販売手数料」とアフターフォロー等の対価として契約期間中に定期的に受領する「継続手数料」があります。

さらに、当社の取扱商品の中で、**生命保険の「特定保険契約」**（具体的な商品として、変額保険・外貨建て保険等があり、市場価格調整機能を有する保険が対象となります。）においては付加保険料のほか**運用関係費用**として信託報酬のほか、監査報酬、信託事務の諸費用、有価証券の売買手数料および消費税の一部を間接的にお客様にご負担いただきます。

手数料の開示は、当社の取引形態上、対象外としています。

**重要な情報をわかりやすくご案内し、提供することに努めます**

＜方針＞

- ★お客様よって、説明やご案内の差が出ることがないように、平等な対応を目指します。
- ★お客様に販売・推奨する保険商品・サービスについては、その選定理由をわかりやすく簡潔に説明を行い、またお客様に不利益となる事項については、特に強調してお伝えいたします。

＜具体的な取組み＞

- ★スキルアップ研修により、当社の営業の全社員の知識レベルとトークスキルを常に向上させることに努めます。
- ★そのために半年に1回はロールプレイングを実施し、更なる品質の向上を目指します。

＜成果指標・品質指標（KPI）＞

ロールプレイング研修の実施率（目標100%） 実施回数 年2回

## お客様に寄り添ったサービスのために

### <方針>

- ★お客様の意向を適切に把握し、お客様のリスク・ライフプランにふさわしい商品・サービスの提案を行います。
- ★契約締結後においても、適切できめの細かいアフターフォローとは何かを常に求めて、営業・アシスタントそれぞれの立場でできるサービスとは何かを考え、実践していきます。

### <具体的な取組み>

- ★お客様が、ご案内した内容を正しく理解されているか、正しくご提案しているかを確認するため、ヒアリングを徹底します。また、特定保険契約においては、募集人の一次判定の記録を残し、書類は必ず事前申請の上、厳格化を図ります。
- ★電話や訪問等による勧誘は、お客様の了承を得た場合を除き、午前8時以前および午後8時以降は基本的に行いません。また勧誘に対し拒絶の意思を明らかにしたお客様に対しては威迫したり困惑させるような行動はいたしません。

## <成果指標・品質指標（KPI）>

新規契約時のお礼アンケート回収率（目標100%） 全件回収100%

新規のお客様へアンケートを実施し、満足度を図り、向上を目指します。

## 当社スタッフに対する適切な動機付けの枠組み等について

### <方針>

- ★当社の業務の専門性向上のために、全社員のFP技能士3級取得を目指します。
- ※ FP技能士3級とは、一般社団法人金融財政事情研究会の実施するファイナンシャル・プランニング技能検定3級のことです。お客様の資産に応じた貯蓄・投資性のプランの立案・相談に必要な技能の程度を検定するものです。
- ★社会奉仕活動を通して、倫理観を養うための醸成を図ります。  
ワクチンの寄付 ピンクリボン運動 SDG s 取組
- ★利益相反の適切な管理等を促進するために、固定給制度とし、手数料等の多寡に関係なく販売しています。
- ★本方針を当社スタッフ全員に周知・浸透を図り、お客様本位の業務運営を実現していきます

### <具体的な取組み>

- ★ FP技能士取得のための講習料や受験料は会社が負担し、取得しやすい環境を構築しています。



★社会奉仕活動として、ワクチンの寄付を実施しています。

※「認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを日本委員会」に、毎年売り上げの一部を寄付させていただいております。

HPリンク

<https://www.jcvjp.org/activity/about>



ラオスでのポリオワクチン接種 ©JCV

★ピンクリボン運動支援、乳がんセミナーを実施しています。

※「認定NPO法人J.POSH（ジェイポッシュ）」に、毎年売り上げの一部を寄付させていただいております。

HPリンク

<http://www.j-posh.com>



★健康経営、美化活動、資源再利用、「清流の国ぎふ」登録などの取り組みを実施しています。



### <成果指標・品質指標（KPI）>

FP技能士3級取得取組率（目標80%） 全社員の取得を目指します。

JCVを通じてワクチン支援の実施状況（毎年実施100%）

ピンクリボン活動支援実施状況（毎年実施100%）