

## お客さま本位の業務運営に関する具体的な取り組み

株式会社 有恒社

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に対応する主な具体的取り組み内容については以下のとおりです。

### 1. 基本方針の徹底と定期的な見直し

当社は、経営理念に則り、本方針の取り組み内容の定着を測る指標（KPI）として、①「事務不備の発生件数」②「顧客数（法人顧客数）」③「社内検査及び社内研修の実施回数」④「モバイルSOMPPO開設数」の4つを定め、お客さま本位の業務運営を推進していきます。

今後は、取り組み状況や定着度合について定期的に検証・見直し（年1回）を行いより一層推進していきます。

### 2. お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さま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。

上記に基づき当社では、商品提案をする前に必ず保険商品に対するお客さまのご意向を把握したうえで、当該ご意向に対応した商品を提案することとしております。さらに、当該商品がお客さまのご意向にどのように対応しているのかも含めて分かりやすく説明するなど、お客さま自身に自らのご意向に対応した保険商品であることをご確認いただく機会を提供いたします。

当社は、お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客さまの声」として感謝の気持ちをもって真摯に受けとめます。そして、一人ひとりの「お客さまの声」に、誠実かつ迅速に最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。

また、これらの「お客さまの声」を業務運営に反映させるため、社内会議において事案を共有し、サービスに関する制度・体制等の改善を取り組むとともに、永続的にお客さまから信頼される企業を目指します。

### 3. お客さまとの利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの多様なニーズにお応え出来るよう複数の保険会社と代理店委託契約を締結し、各種商品を取り揃えております。なお、これらの保険会社からの販売手数料等

の水準には保険会社間で差異がありますが、お客さまへの保険商品のご案内にあたっては、これらの商品ラインナップからお客さまのご意向に対応した最適な商品をご提案出来るよう努めております。

また当社では、取り扱い社員が上記に記載の「お客さまのご意向に対応した商品のご提案」を適切に実施しているかを検証するため、定期的に管理部門による社内点検を行っております。

具体的には、取り扱い社員がお客さまのご意向と提案商品との関係について記録した帳票等について、点検を行うほか、取り扱い社員に直接ヒアリングのうえ、適切なご提案が行われていたかどうかの検証を行っております。

#### 4. お客さまへの重要な情報のわかりやすい提供

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

##### (契約概要・注意喚起情報)

当社は、お申込みの際し、お客さまに保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」(見積書もしくは設計書)と、ご加入にあたって特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。特に既存のご契約を減額・解約し、新たに保険契約にご加入いただく場合には、お客さまにとって不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得いただいたうえでご加入いただいております。

##### (比較推奨販売方針)

当社では、複数の取扱商品の中からお客さまのご意向に対応した商品を適切に選択いただくため、推奨販売方針を策定しております。当該方針は商品提案する前にお客さまに個別に説明させていただき、お客さまにご納得いただいたうえで保険契約にご加入いただけるよう努めております。

また、ご提案する商品がお客さまのご意向にどのように対応したものであるかを丁寧に説明するよう努めており、更に、お申込手続時においても、当該お申込内容がお客さまのご意向に対応したものとなっているかどうかを改めてご確認いただいております。

なお、当社における推奨販売は、独自の推奨方針・基準に沿って選定した保険会社の商品の中から、お客さまのご意向に沿った商品を案内することを基本方針とします。

さらに、お客さまより複数の保険会社の商品説明を希望される場合は、お客さまのご意向に沿って商品を選別し、比較推奨いたします。

ただし、すでに当社でご契約いただいているお客さまが現在の契約更新を希望されている場合は、現契約の商品を案内いたします。

(高齢のお客さま等への募集)

当社では、70歳以上のお客さまが保険商品にご加入される際には、ご家族の同席・同意をお願いする等、ご加入の意思等をより丁寧に確認させていただくよう努めております。

また、70歳以上のお客さまに保険商品にご加入いただいた後、対象のお客さまに対し「ご加入時の状況（ご家族に同席いただいていたか等）」や「商品内容をご理解いただいたうえでご加入いただいたか」について、直接の確認を行う場合があります。この際、お客さまにご不明点がある場合は取り扱い社員より説明する機会を設ける等の対応を行っております。

上記のほか、障害のあるお客さまに配慮すべき事項について、社員が適切な対応を行えるよう、研修を実施しております。

## 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、すでにご契約いただいているお客さまに対しても、契約内容の変更等、保険の見直しを含めてアフターフォローを行う体制を維持してまいります。

お客さまからのお問い合わせや各種手続き等については、状況に応じ、対面、非対面等様々な受付体制にて対応いたします。

また、万が一保険事故が発生した場合においても、保険金の請求にあたり適切なアドバイスをしてまいります。

## 6. 基本方針の定着に向けた従業員の育成

当社は、社員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

(研修・教育)

当社は、社員が保険商品の内容・仕組み等への理解を更に深めるとともに、お客さまのご意向に対応した商品提案ができるよう、スキルアップ研修等を行っております。

(理念・方針等の浸透)

当社は、「経営理念」や「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の浸透に向け、事務所に掲示し、定期的な会議・研修等において状況を確認してまいります。

<当方針の定着を測る指標（K P I）と選定理由について>

当方針の定着を測る指標（K P I）として、①事務不備の発生件数、②顧客数、③社内検査及び社内研修の実施回数、④モバイルS O M P O開設数を設定いたします。

#### ① 事務不備の発生件数

お客さまとの契約手続き後すみやかに証券をお届けするためには、申込書の事務不備等をより削減することが不可欠であり、商品知識だけにとどまらず、事務についても精通するよう社員自身レベルアップしていきます。

#### ②顧客数（法人顧客数）

お客さまの意向に沿った商品の提案や、わかりやすい商品説明を行なうことで、当社がお客さまから選ばれるようになり、顧客数が増えていくものと考えております。社員の商品知識や提案力をさらに伸ばす取り組みを継続いたします。

#### ③社内検査及び研修の実施回数及び内容

お客さまへご案内する商品内容や各種対応サービスについて、より知識を深めてご案内いたします。「お客さまの声」が寄せられた場合には、誠実かつ迅速な対応、また再発防止に向けた改善体制を構築することで、お客さまにご納得、ご了解いただけるよう努めていきます。取り組みが確実に実施されているか、社内検査で検証していきます。

#### ④モバイルS O M P O開設数

保険会社が提供するモバイルS O M P Oを開設していただくことで、万一の事故の際のお客さまの利便性を向上させるとともに、セキュリティが保全されたL I N Eのチャットルームでお客さまとコミュニケーションを図ることを目指します。