

お客さま本位の業務運営に係る取り組み

取組① 企業風土の醸成

1. 経営理念の周知

2013年2月に制定した経営理念は、全従業員共通の拠り所として大切にし、下記のような様々な機会を設けて浸透をはかっています。

- ① ホームページや店舗に掲示しています。
- ② 経営計画・事業計画等の中核に経営理念の考え方を盛り込み、全社的な会議や研修、社内掲示板、社内報などで共有いたします。
- ③ 当社従業員のフィロソフィ手帳に掲載し、日々の朝礼で共有するとともに、日常的に心構えを確認する機会を設けています。
- ④ すべての教育・研修において会社の基本的なフィロソフィとしています。

2. 社内表彰

行動指針を実践し、お客さまから「お褒めの言葉」や「ありがとう」をいただいた従業員を表彰いたします。

また、その姿勢や取り組みをお手本にできるよう、全従業員で共有できる場を設けております。

※金融庁「顧客本位の業務運営方針に関する原則」2・7に対応

取組② お客さまをお迎えする取り組み

1. お客さまお一人おひとりにふさわしい一生涯の安心の備えをご自身で選んでいただけるよう、生命保険・損害保険合わせて多くの商品を取り揃え、人生のさまざまなシーンに備える「安心の輪」でサポートします。
2. お客さまの立場に立って傾聴の姿勢でお迎えし、お客さまが疑問や不安の奥にあるニーズに気づくお手伝いができるようサポートします。
3. 相談の中でお客さまのプライベートな情報をお伺いすることがあります。その際は、十分な配慮をもって接するとともに、お客さま情報の取り扱いが厳重に管理しています。

※金融庁「顧客本位の業務運営方針に関する原則」2・5・6に対応

取組③ 適切な募集態勢への取り組み

1. ご年齢、ご家族構成、資産状況や保険を必要とする背景なども含めて丁寧にご意向の確認を行ったうえで将来の人生設計を共有し、お客さまお一人おひとりの安心のかたち（保障・補償）を確認しながら共同作業で相談を進めます。
2. 商品内容はもとより、保険の仕組みや周辺知識も含めて納得して保険を選んでいただくために必要な情報を提供し、ご理解いただけているか一つひとつ確認しながら相談を進めます。

3. 具体的な商品の提案にあたっては、ご意向に沿う商品を一覧で提示し、比較しながら選んでいただけるようわかりやすくご案内します。
4. ご契約にあたっては、最終的にお客さまがご自身でご判断いただくために必要な事項を正確に説明し、商品・サービスの内容や現在の環境状況など、お客さまの選択判断において重要な情報を、丁寧かつ分かりやすく説明します。

具体的には、お客さまにリスクが帰属する特定保険商品（変額保険・変額個人年金・外貨建保険等）については、リスクとリターンの関係等基本的な構造を含め、より分かりやすい募集を行います。また、お客さまに不利益を与えていないかを検証するため、ご提案からお申込みに至るまでのプロセスを証跡として残し管理しています。

5. お客さまが手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客さまがご理解いただけるよう情報提供いたします。具体的には外貨建保険や変額保険など特定保険商品で為替変動リスク、運用関係費（控除）などお客さま負担のコストについて、保険会社所定のパンフレット、契約概要、重要事項説明書等を交付して契約前に十分な時間を確保して説明を行います。

6. ご契約後に改めて保険証券を確認しながらご意向に沿った内容となっているか、お客さまと一緒に確認します。こちらは安心を深めるための「3 + ①」活動として全店で推進しています。
7. お客さまの安心をお守りするため、満期更改漏れや保険料の未払いなどによる、お客さまが意図しない保障・補償の消失を防止するよう万全の対応を行っています。
8. お客さまに年1回ご契約内容を通知し、お客さまのライフステージの変化によりご加入時の保障・補償内容が合っているかを再確認していただきます。（安心の輪定期便）

※金融庁「顧客本位の業務運営方針に関する原則」2・3・4・5・6に対応

取組④ お客さまの声を経営・業務運営の改善・品質向上に活かす取り組み

1. お客さまからいただいた苦情（不満足の表明）、お問い合わせ、ご要望、ご意見などは、経営上最も重要なものと受け止め、会議にて集約・分析するとともに、業務品質の向上に向けた対策を策定・実行いたします。
2. お客さまの声の一つひとつに真摯に対応するとともに、全従業員に共有したうえ、日常の業務改善に活かしています。

3. お客様に対する業務品質を評価し、5重のチェック体制で改善をはかっています。
- ① 店舗における自主点検と改善活動
 - ② 店舗の業務品質の向上をサポートする部門による臨店点検と改善活動
 - ③ お客様の声、募集コンプライアンス、店舗業務など機能別の専門部署によるモニタリングと改善活動
 - ④ 外部機関の活用による客観評価と改善活動
 - ⑤ 他の組織から独立した内部監査部門による監査と改善活動
4. お客様からの「お褒めの言葉」や「ありがとう」は、私たちの行動を認めていただく証しとして大切に受け止め、日々の活動の励みにするとともに全従業員で共有し、より多くの「お褒めの言葉」や「ありがとう」がいただけるよう努めます。

※金融庁「顧客本位の業務運営方針に関する原則」2・3に対応

取組⑤ 人材育成への取り組み

1. 入社時の初期研修から一定期間、共通の育成プログラムに基づき集合研修とOJTにより、マインドとスキルの両面からお客さまを主体とした相談が実践できる力を養成し、接客品質・相談品質の確保に努めています。

また、日常的に、従業員間で相互に育成を促す、「共育」文化の定着に努めています。

お客さまと接するうえでは特に「聴く力」を重視し、お客さまの意向を深く聞くことができる力を持った人材育成に努めています。

2. 販売に携わる従業員の業績評価制度は、「12の信条」「行動指針」の実践や店舗の組織力向上への貢献を含めた総合的な行動に対する定性評価と定量評価を両輪とした評価体系を導入しており、お客さまに対する接客品質・相談品質を高め、お客さまから「ありがとう」を言ってもらえる人材を評価する制度としています。

従って、この点を踏まえた人事評価を厳格に行い、これに基づく固定給を中心とした給与制度としています。

※金融庁「顧客本位の業務運営方針に関する原則」6・7に対応

「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に係る取り組み」との関係

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との対応関係につきまして以下の表にて明示いたします。

原則	お客さま本位の業務運営に係る取り組み
原則 2 顧客の最善の利益の追求	① 企業風土の醸成 ② お客さまをお迎えする取り組み ③ 適切な募集態勢への取り組み ④ お客さまの声を経営・業務運営の改善・品質向上に活かす取り組み
原則 3 利益相反の適切な管理	③ 適切な募集態勢への取り組み ④ お客さまの声を経営・業務運営の改善・品質向上に活かす取り組み
原則 4 手数料等の明確化	③ 適切な募集態勢への取り組み
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	② お客さまをお迎えする取り組み ③ 適切な募集態勢への取り組み
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	② お客さまをお迎えする取り組み ③ 適切な募集態勢への取り組み ⑤ 人材育成への取り組み
原則 7 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	① 企業風土の醸成 ⑤ 人材育成への取り組み

※当社は複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は行っており、また金融商品の組成も行っておりません。したがって、原則 5(注 2)および原則 6(注 2)(注 3)については本取り組みの対象としていません。