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・浸透

2013 年 2 月に制定した経営理念を、全従業員共通の拠り所として大切にし、お客さま本位の業務運営を実践するための基本的な考え方として浸透を図っています。

① ホームページや店舗に経営理念を掲示しています。

② 経営計画・事業計画等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、社内報等を通じて共有しています。

③ 当社従業員のフィロソフィ手帳に掲載し、日々の朝礼等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位置付けています。

2．社内表彰・好事例の共有

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するとともに、その行動や取り組みを好事例として全従業員で共有し、お客さま本位の行動の浸透につなげています。

3．お客さま本位の業務運営の定期的な検証

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み」の実施状況について、お客さまの声、業務品質に関する各種指標、内部監査結果、改善活動の状況等を踏まえて定期的に確認・検証します。

また、経営会議において年次レビューを行い、課題を把握するとともに、次年度の改善方針を決定し、継続的な業務品質の向上につなげます。

※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. お客さま一人ひとりに寄り添った相談

お客さま一人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・損害保険を合わせて多くの商品を取り揃え、人生のさまざまな場面に備える「安心の輪」でサポートします。

2. 「聴く」ことを大切にした相談

お客さまの立場に立って「傾聴の姿勢」でお迎えし、表面的なご要望だけではなく、お客さまが抱える疑問や不安、その背景にあるニーズに気づくことができるよう努めています。

3. 安心してご相談いただける環境づくり

ご相談の中では、お客さまの大切な個人情報をお伺いすることがあります。
十分な配慮をもって接するとともに、相談環境の整備や適切な情報管理を行い、お客さま情報を厳重に管理します。

4. 相談品質の継続的な向上

どの店舗・どの担当者でも安心してご相談いただけるよう、相談記録や好事例の共有、教育・研修、モニタリング等を通じて相談品質の標準化と向上に取り組みます。

また、お客さまからいただいたご意見や評価を相談品質の確認に活用し、継続的な改善につなげます。

※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．お客さまのご意向の把握

ご年齢、ご家族構成、資産状況、保険を必要とする背景等を含めて丁寧にご意向を確認し、将来の人生設計を共有しながら、お客さま一人ひとりに必要な保障・補償について一緒に考えます。

2．分かりやすい情報提供

商品内容だけでなく、保険の仕組みや周辺知識を含め、お客さまがご自身で判断するために必要な情報を分かりやすく提供し、ご理解いただけているかを一つひとつ確認しながら相談を進めます。

3．お客さまのご意向を起点とした比較・推奨

お客さまのご意向を起点として、比較可能な商品の中からご意向に沿った商品を比較・選別し、その内容や特徴、提示・推奨する理由を分かりやすくご説明します。

代理店側の都合を優先して商品を選定することなく、お客さまが適切に比較し、ご自身で選択・判断いただけるよう努めます。

4．募集過程の記録と検証

ご意向の把握、比較・選別、提示・推奨した商品、その基準や理由等について、募集の適切性を後から確認・検証できるよう、必要な記録を保存します。

また、店舗や募集人によって記録や募集品質に差が生じないよう、相談記録・比較推奨記録の標準化を進め、記録内容を定期的に確認・検証し、必要な改善や教育につなげます。

5．特定保険商品への対応

変額保険、変額個人年金、外貨建保険等、お客さまにリスクが帰属する特定保険商品については、リスクとリターンの関係、為替変動リスク、運用関係費用等について、保険会社所定のパンフレット、契約概要、注意喚起情報等を用いて十分な時間を確保して分かりやすく説明します。

また、お客さまのご意向、適合性、ご理解の状況等を確認するとともに、募集記録を保存し、募集状況を継続的にモニタリングすることで、適切な募集管理に努めます。

6．手数料その他の費用の説明

お客さまが負担する手数料その他の費用について、その内容がどのようなサービス等の対価に関するものなのかを含め、ご理解いただけるよう情報提供します。

7．ご契約後の確認

ご契約後に改めて保障・補償内容を確認し、お客さまのご意向に沿った内容となっているかを一緒に確認します。当社では、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。

8．ご契約後の継続的なサポート

満期・更新漏れや保険料未納等により、お客さまが意図しない保障・補償の消失が生じないよう適切に対応します。

また、年１回ご契約内容をご案内する「安心の輪定期便」等を通じて、ライフステージの変化に応じた保障・補償内容の確認・見直しをサポートします。

あわせて、特定保険商品においては運用状況の確認も実施いたします。

※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. お客さまの声の収集・分析・改善

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、ご意見等を、経営上の重要な情報として受け止めます。

お客さまの声を収集・分類・分析し、課題やその背景・原因を把握したうえで改善策を策定・実行するとともに、その改善状況について継続的に確認します。

また、分析結果や改善状況について経営会議等で定期的に確認し、経営・業務運営の改善につなげます。

2. お客さまの声の社内共有

お客さまの声一つひとつに真摯に対応するとともに、全従業員で共有し、日々の業務改善に活かします。

3. 5 重のチェック体制による業務品質の向上

お客さまに対する業務品質を確認し、次の 5 重のチェック体制によって継続的な改善を図ります。

① 店舗における自主点検と改善活動

② 店舗の業務品質向上を支援する部門による臨店点検と改善活動

③ お客さまの声、募集コンプライアンス、店舗業務等を所管する専門部門によるモニタリングと改善活動

④ 外部機関を活用した客観的な評価と改善活動

⑤ 他の組織から独立した内部監査部門による、業務上のリスクを踏まえた重点的な監査と、改善状況の継続的な確認

4. 「お褒めの言葉」「ありがとう」の活用

お客さまからいただいた「お褒めの言葉」や「ありがとう」は、お客さまが評価してくださった行動を知るための大切な情報として受け止めます。

お客さま本位の行動が実践された好事例として全従業員で共有し、人材育成や相談品質のさらなる向上に活かします。

※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. お客さま本位を実践できる人材の育成

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 を通じて、知識・技能だけでなく、お客さまを主体とした相談を実践するためのマインドを育成します。

また、従業員同士が相互に育成し、教え合い、学び合う「共育」の文化づくりに努めています。特に、お客さまと接するうえでは「聴く力」を重視し、お客さまのご意向や背景を深く理解できる人材の育成に取り組みます。

2. 継続的な教育と業務品質の向上

コンプライアンス、比較推奨販売、高齢者募集、特定保険商品等について継続的な教育・研修を実施します。

さらに、お客さまの声、募集品質のモニタリング結果、内部監査結果等から把握した課題を教育・研修に反映し、研修後の実践状況についても確認することで、継続的な業務品質の向上につなげます。

店長・管理者についても、店舗における募集品質管理や人材育成を適切に行うことができるよう、継続的な育成に取り組みます。

3. お客さま本位の行動を重視した評価

販売実績のみを評価するのではなく、「12 の信条」「行動指針」の実践、店舗・組織への貢献、コンプライアンスの遵守、お客さまへの接客・相談品質等を含めた総合的な評価を行います。

お客さまから「ありがとう」と言っていただける行動や、お客さま本位の業務運営に資する取り組みを適切に評価し、短期的な販売成果のみに偏らない評価制度・給与制度の運用に努めます。

※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枠組み等	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・推奨等は行っておらず、また金融商品の組成も行っていません。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。