

2024年12月10日

## 2023年度「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく取組状況の公表

「お客様本位の業務運営に関する方針」に対応する2023年度の主な取組内容について報告いたします。

今後も定期的に取り組状況を公表し、必要に応じて取組内容の見直しを行い、改善を図ることでお客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

### 1. お客様の最善の利益の追求（原則2）

2023年度は金融や商品に関する知識、およびコンプライアンスに関する社内教育研修を48回実施しました。金融知識習得の促進策としてFPの資格取得を推奨しております。2023年末時点で募集を行うコンサルタントの100%が2級ファイナンシャル・プランニング技能士またはAFPもしくはCFPの資格を取得しております。また、コンサルタント全員が顧客管理システムを活用し、お客様情報の一元管理を行い、お客様の最善の利益の追求を目指しております。

### 2. 利益相反の適切な管理（原則3）

お客様の意向に沿った提案ができているかについて、部門長が毎週のミーティングでのヒアリング、また業務記録に基づいた個別指導を行いました。2023年度は2年以内の早期消滅契約15件、クレーム3件の報告があり、改善のための個別確認、指導を実施しました。また、お客様の利益相反が起きないようにコンプライアンスに関する社内教育研修にて情報共有・指導を行いました。

### 3. 重要な情報のわかりやすい提供（原則4・原則5）

当社推奨方針や重要事項についてお客様にわかりやすい情報提供ができるように、各保険会社の担当者による商品研修を2023年度に8回実施致しました。また、重要な情報をわかりやすく伝えられるよう、特定保険契約等の説明時にはお客様が負担する費用について商品パンフレットを用いて詳しく説明致しました。

### 4. お客様にふさわしいサービスの提供（原則6）

お客様にふさわしいサービス提供を行うための推奨商品の選定は特に重視しております。2023年度は3回、弊社の想定するお客様のご要望ごとの推奨商品の選定会議を行い、選定した商品の推奨を行ってまいりました。また、リスク性商品提案、ご高齢のお客様への保険募集の際には、複数回にわたり慎重かつ丁寧に説明を行い、顧客管理システムに詳細に商談記録を残すとともに、部門長が面談記録を定期的に確認しております。

※お客様からお預かりしたご契約を長くご継続いただくことは、お客様にふさわしいサービスを提供し、ご満足いただいた結果と考えております。2023 年度末時点の継続率は以下の通りとなっております。

継続率 60 ヶ月 93.88%

対象保険会社：該当期間中最も契約数が多い保険会社

対象期間：2019 年 1 月 1 日契約日～2023 年 12 月 31 日成立日

## 5. お客様の声を活かすための業務運営

2023 年度は 4 件のクレームの報告がありました。これら全てのクレームについて発生直後の朝の打ち合わせで他メンバーへの共有を行っております。また、毎月 1 回開催する月次会議でクレームについて再度共有を行い、業務改善、サービス向上のための方法についてコンサルタント全員で検討しております。また、ランダムに抽出した顧客に対する業務管理責任者の同行訪問、もしくはサンクスコールにより、お客様への直接ヒアリングによるアンケートを行い、いただいたご要望やご意見を月次会議で共有し、業務改善に役立てております。

## 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則 7）

2023 年度は、毎週の会議で業務管理責任者と部門長により現状の課題と課題に対する具体的な取り組みを共有致しました。また、職業倫理感を持てるよう、2 ヶ月に 1 回テキストやビデオを用いた職業倫理感醸成のための研修を行いました。研修では、各メンバーが互いにフィードバックを共有し合うことで、意識の向上に努めております。

以上