

顧客本位の業務運営

保険サービス株式会社は、「全社員が安定し健全な生活・仕事を行い、一丸となって弊社事業を成功させる。そして、お客様第一主義に徹し信頼を勝ち取り、地域社会に貢献をする。」という経営理念の下、全社員がお客様に対して最善の利益を提供するべく、経営・営業・業務に取り組んでまいりました。

今般、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、あらためて弊社の経営理念・行動指針・ビジョンを「お客様本位の業務運営方針」として取りまとめましたので、公表いたします。

2019年12月2日

保険サービス株式会社 代表取締役社長 澤村 勝幸

お客様本位の業務運営方針

1.顧客の最善の利益の追求

弊社は、100名体制の質の高い人材により、お客様へ質の高いサービスを行い、お客様の安心を実現し、共に発展していきます。

2.利益相反の適切な管理

弊社は、お客様のご意向に基づき比較・推奨販売を行っており、保険会社のキャンペーン・インセンティブ等により左右される販売はいたしません。また、営業職員のタイムスケジュール・意向確認シートを管理し、お客様へのご提案内容を社員が相互に把握します。

3.手数料等の明確化

弊社は、お客様にご負担いただく手数料その他の費用について、お客様が理解できるよう情報提供を行います。

4.重要な情報の分かりやすい提供

弊社は、お客様に商品内容を十分にご理解いただけるよう、知識の修得、研鑽に励むとともに、説明方法等について工夫し、わかりやすいご説明に努めてまいります。

5.顧客にふさわしいサービスの提供

弊社は、お客様の商品に関する知識、経験、資産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客様に適切な商品をご選択いただけるよう、お客様のご意向と実情に沿った説明に努めてまいります。また、ご契約内容の各種変更や保険金・給付金のご請求手続きについてもわかりやすいご説明に努めてまいります。

6.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

弊社では、業績だけでなく継続率や経営理念に則った行動、社内ルール・規律の遵守を従業員の評価に取り入れており、全社員が安定して健全な生活・仕事を行う仕組みを導入しております。

※弊社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。

※弊社は、金融商品の組成に携わる金融事業者ではございません。

具体的取り組み

- 1.弊社は、保有契約高、早期消滅率、継続率、お客さまの声を基に弊社規定の水準を下回る募集人に対して指導を行っております。
- 2.弊社は、各種資格に手当てを支給する事で募集人の自己研鑽を推奨しており、月1回の営業研修とコンプライアンス研修、「意向確認シート」の検証により高度の専門性と職業倫理を保持し、保険募集のプロフェッショナルとして、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図ります。また、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めてまいります。
3. 弊社では、「タイムスケジュール」・「意向確認シート」を、各拠点店長並びに役員がチェックする事で、提案した商品がお客さまにとって経済的合理性があるか、販売プロセスに問題がないかを確認しております。また、「タイムスケジュール」・「意向確認シート」は全役職員が相互に確認できる体制とし、疑問・意見があれば、随時、質疑・回答できるようにします。
4. 弊社では、特定保険契約（外貨建保険・変額保険）において、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用（保険関係費用、年金を管理する為の費用、解約控除、外貨建保険の為替手数料、変額保険・変額特約の運用関係費用）について、概要明示用資料等を用いて、説明を行います。
- 5.弊社では、お客さま本位の業務運営に加え、保険業法・個人情報保護法等の法令を遵守した適切な業務運営の実施状況の確認と業務品質向上の為に年4回の自主点検、年1回の内部監査を実施しております。
- 6.弊社では、お客さま本位の業務運営を周知・実践するとともに、実態を検証し、お客さま本位のより良いサービスを提供できるよう改善に努めてまいります。また、より良い業務運営を実現する為に当方針や運営を定期的に見直します。
- 7.弊社では、保険契約にお申込みいただく前に「申込前チェックシート」を使用し、「募集人の権限明示」・「個人情報の利用目的」・「ご加入商品のニーズ・加入理由」・「重要事項の説明」等について確認を行った上で、保険契約にお申込みいただきます。
- 8.弊社では、お客さまの意向・知識・経験を考慮の上、契約概要・設計書・パンフレット等を使用し、ご提案する商品内容に応じたわかりやすい説明をおこないます。

9.弊社では、特定保険契約（外貨建保険・変額保険）にお申込みいただく前に、「特定保険契約事前申請書」を使用し、社内で事前申請を行います。お客様の意向・知識・経験・資産状況・リスク許容度からお客様の適合性確認を行い、承認された後にお客さまからお申込みをいただきます。

10.弊社では、高齢のお客さま（70歳以上）に生命保険をお申込みいただく前に、「高齢者契約事前申請書」を使用し、社内で事前申請を行います。お客様の意向・理解度・収入・資産の確認を行い、承認された後にお客さまからお申込みをいただきます。

11.弊社では、保険契約にお申し込み後、お客様の生活環境・意向・外部環境の変化に合わせて、お客様が商品の機能を十分に活用できるように適切な情報提供を行います。特に特定保険契約（外貨建保険・変額保険）にご加入のお客さまには、年1回以上の情報提供を行います。

12.弊社では、お客様の声（苦情・お褒め・相談）を月1回社内で共有することで、業務改善並びにベスト・プラクティスの共有を行います。また、年1回分析を行い、当方針の見直しに活用します。

※「タイムスケジュール」、「意向確認シート」、「申込前チェックシート」、「特定保険契約事前申請書」、「高齢者契約事前申請書」は当社独自の帳票です。

※弊社では、契約者・被保険者・受取人はもちろんの事、保険のご相談からお申込み、保険金・給付金の受取に関わる全ての方をお客さまと定義しています。