

「顧客本位の業務運営に関する方針」策定について

株式会社三愛保険事務所は、顧客本位の取組みを一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「顧客本位の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

企業理念・経営理念を実現し、お客様の利便性の向上と地域の発展・利益へ貢献するために、お客様一人一人を大切にしたい顧客本位の業務運営を推進してまいります。

2020年5月1日
株式会社三愛保険事務所
代表取締役 登坂 茂雄

顧客本位の業務運営に関する方針

1. 顧客の最善の利益の追求

三愛保険事務所は、保険の専門家として、保険商品ありきの提案ではなく、お客様の課題解決の手段の一つとして、保険手配のお手伝いをいたします。顧客本位の業務運営を推進し、お客様へ最善のサービスの提供を行います。

① 社員育成（重要業績評価指標：－）

業界で当たり前のようにある、契約保有者の移籍採用（自らの顧客のみに責任を持つ所属営業社員の採用）や、保険会社へ出向研修生を出す前提の人材採用を行いません。自社の企業理念・経営理念に基づいた社員の育成を行い、会社として統一されたあるべき顧客本位のサービス提供を行います。

② 地域担当制（重要業績評価指標：－）

募集人の属人的な営業を撤廃し、2019年6月より地域担当制の営業課制度の業務運営といたしました。「担当者でなければお客様対応ができない」といったことが発生しないようにするため、また、お役に立つべきお客様の保険事故が数十年先に発生するかもしれないことも想定し、会社組織として永続するサービスを考えた業務運営を行います。

③ ご相談の流れ（重要業績評価指標：契約時使用率）

保険加入だけがお客様の問題解決の手段ではありません。整理された情報をもとに、保険手配の必要性の有無を確認し、保険手配するものについての適切な保険設計を行うため、三愛保険事務所の考える「ご相談の流れ」をお客様にお伝えし、あるべき保険の提案を行います。

④ お客様の声の共有と集計（重要業績評価指標：受付件数、改良・改善結果）

お客様の声（満足・不満足について）を毎朝、朝礼にて収集し、細分化集計したデータベースを作成いたします。また、社内共有ツールを使用し、即時に議論を行い、随時、業務運営の改良・改善を行います。

⑤生命保険の提携販売（重要業績評価指標：提携販売件数）

日々改定が行われるすべての保険分野について、専門性を持ち、設計・提案・手続き・保全を行うことは、物理的にも技術的にも困難です。経営理念の「専門性の追求を行う」という目的を果たすため、三愛保険事務所は損害保険分野に特化することを決め、生命保険販売においては、各生命保険会社のライフコンサルタント社員と提携募集（三愛保険事務所は非幹事）を行います。

2. 重要な情報の分かりやすい提供

お客様のありたい姿、考え方、抱えている問題、事業について、お手持ちの保障（補償）等をヒアリングさせていただき、お客様のリスクの考え方をしっかりと共有したうえで、保険を分かりやすい表現に翻訳し、重要な情報の確認をしていただきます。

①「三愛プラン」の提示（重要業績評価指標：契約時提示率）

個人保険分野について、お客様に等しく重要な情報を伝えるため、三愛保険事務所が考える分かりやすい基準となる会社統一のガイドラインプラン「三愛プラン」を提示したうえで、個別にプラン調整をいたします。

②「契約時確認書」の使用（重要業績評価指標：契約時使用率）

個人保険分野について、保険会社の重要事項等説明書に加えて、三愛保険事務所が考える重要な情報を、独自作成の「契約時確認書」を使用し、分かりやすく重要情報の提供を行います。

③「ハザードマップ」の提供（重要業績評価指標：契約時提供率）

契約世帯・企業単位に、損害保険分野リスクに関する重要情報を視覚的に確認していただくため、「ハザードマップ（保険会社提供ソフトで作成）」を提供いたします。

④高齢者対応記録の作成（重要業績評価指標：契約時作成率）

70歳以上のお客様に対して、三愛保険事務所独自作成の「高齢者対応記録シート」・「高齢者用個人情報同意書」を使用し、より丁寧な対応を行い、内容を社内共有いたします。

⑤障がい者対応記録の作成（重要業績評価指標：作成率）

障がいをお持ちのお客様に対しては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」に基づき、その障がいの内容に応じた合理的な配慮を行います。三愛保険事務所独自作成の「障がい者対応記録シート」を使用し、より丁寧な対応を行い、内容を社内共有いたします。

3. 顧客にふさわしいサービスの提供

企業として積み重ねた経験と、長年の保険会社との信頼関係を活かし、お客様にふさわしい保険の提案や、保険事故

事案の迅速な解決のためのサポートをいたします。

①「募集記録シート」の作成（重要業績評価指標：作成率）

すべての案件について、三愛保険事務所独自作成の「募集記録シート」を作成し、会社管理をいたします。案件の終了時には、責任者が内容を確認したうえでファイリングを行います。また、良い募集事例は社内共有をします。すべての社員が案件記録を確認できるシステムを作ることで、担当者以外の社員もお客様のフォローができる体制を整えております。

②「事故記録シート」の作成（重要業績評価指標：作成率）

すべての案件について、三愛保険事務所独自作成の「事故記録シート」を作成し、会社管理をいたします。案件の終了時には、責任者が内容を確認したうえでファイリングを行います。また、良い事故対応事例は社内共有をします。すべての社員が案件記録を確認できるシステムを作ることで、担当者以外の社員もお客様のフォローができる体制を整えております。

③「三愛フォルダ」の提供（重要業績評価指標：契約時提供率）

契約世帯・企業単位に、三愛保険事務所独自作成の「三愛フォルダ」を提供し、他社契約分の保険証券も含めた顧客の保険契約の整理を行います。募集担当者以外が顧客対応時にも「三愛フォルダ」をコミュニケーションツールとして、顧客のリスク変化等状況の確認を行い、助言やサポートを行います。

④新規契約の分析（重要業績評価指標：区分ごとの件数）

お客様に三愛保険事務所を選んでいただいた要因の分析を行います。純新規、紹介による新規、多種目販売等の区分に加え、評価いただいた内容を検証することにより、お客様にふさわしい保険の提案に活かします。

⑤保険事故の分析（重要業績評価指標：件数、金額）

お客様にお役に立てた保険事故の分析を行います。お役に立てた件数、保険(特約)、保険金の額をデータベース化し、よりお客様にふさわしい、経験に基づいた保険提案に活かします。

4. 利益相反の適切な管理

保険制度の社会的役割と公平性を保つため、職業倫理を高く持ちます。

①特定の修理業者へ顧客誘導を行い、紹介料等を受けることの禁止（重要業績評価指標：発生率）

保険事故発生時に、募集人が特定の修理業者等へ顧客誘導を行い、紹介料等の見返りを受けることを禁止しております。保険事故が多く発生することが保険代理店や募集人にとって利益となることを防止するための運営となります。なお、自動車保険事故の場合において、顧客に会社提携の修理工場を案内する場合、募集人と修理工場の癒着防止を図るため、会社で定めた「協力工場案内フロー」に従った業者を案内することとしております。

②新規契約成績を直接的な人事評価項目としない（重要業績評価指標：－）

募集人都合の成績や評価を追求した新規契約や、逆選択・モラルリスクによる保険の不正利用を防止し、適切な保険引受管理を行うため、三愛保険事務所の人事評価項目に新規契約成績はありません。あくまでも、社員の評価は、経営理念の実現性としております。経営理念の実現により、お客様に支持され、その結果として新規契約は生まれるものと考えております。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

社員一人一人が企業理念、経営理念を理解し、保険の専門家としての知識のみならず、職業倫理を身に着け、社会的責任を果たします。

①社長主催の社員研修実施（重要業績評価指標：実施回数）

半期に一度、臨時休業をし、仕事・金融・保険・保険業界・代理店業界・企業理念・経営理念・役割と責任・コンプライアンス等をテーマに終日の研修を実施しております。

②給与体系は固定給＋役職給＋期末賞与（重要業績評価指標：－）

昇格や賞与の基準となる人事評価は、営業成績ではなく、経営理念の実現性を評価としております。経営理念を実現し、他の社員に対しても影響を与えられる社員を高く評価しております。

③損害保険トータルプランナー資格取得（重要業績評価指標：取得者数）

受験料を全額会社負担し、資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と考えております。

④生保協会認定FPトータル・ライフ・コンサルタント資格取得（重要業績評価指標：取得者数）

受験料を全額会社負担し、資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と考えております。

⑤ファイナンシャル・プランナー資格取得（重要業績評価指標：取得者数）

受験料を全額会社負担し、さらには、慶弔見舞金規定に定めるその他の祝金等により資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と考えております。