

## 株式会社三愛保険事務所 お客様本位の業務運営に関する方針

### 方針 1（原則 1. 顧客本位の業務運営に関する原則）

弊社は、お客様本位の業務運営を実現するための明確な方針を定め公表いたします。当該方針に係る取組状況は定期的に確認を行い、その結果を公表することといたします。また、より良い業務運営を目指し、本方針は随時見直し改善を図ります。

### 方針 2（原則 2. 顧客の最善の利益の追求）

弊社は、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。お客様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、地域社会から支持される顧客基盤をつくることで、安定した経営を目指します。

#### 地域担当制（重要業績評価指標：なし）

弊社は、募集人の属人的な営業方法を撤廃し、2019年6月より営業課による地域担当制の業務運営を行っております。「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、お客様の保険事故が何十年先に発生するかもしれないことをも想定し、会社全体でお客様情報を共有し、組織として永続するサービスを提供することを目的とした運営となります。

#### お客様の声の共有と集計（重要業績評価指標：件数、内訳、不満改善対応率）

お客様の声（満足、不満、ご意見等）を毎朝の朝礼にて共有し、細分化集計したデータベースを作成し、その結果を公表いたします。お客様の声こそが企業経営における真理であると捉え、評価いただけた事は組織取組として採用し、評価いただけなかった事は原因分析を行い、業務の改善をいたします。

### 方針 3（原則 3. 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。

#### 人事評価（重要業績評価指標：なし）

弊社は、募集人都合の成績や評価を追求した新規契約、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、「新規契約成績」を直接的な人事評価としておりません。あくまでも、人事評価は、経営理念をどれだけ実践できたか、他の社員に対して良い影響を与えられたかを評価指標としております。新規契約は、経営理念の実現により、お客様に支持され、その結果として生まれた一つの結果と考えております。

#### **紹介料等（重要業績評価指標：なし）**

弊社は、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、保険事故の際にお客様の希望される修理業者様がない場合は、弊社ホームページ記載の弊社提携修理業者様を案内することとしております。

#### **方針 4（原則 4. 手数料等の明確化）**

弊社は、保険会社から業務委託を受けた保険代理店です。損害保険は契約締結権・告知受領権のある、生命保険は契約締結権・告知受領権のない代理店となります。年間の取扱保険量や業務品質に応じて、保険会社から評価を受け、取扱保険商品に対して一定の販売手数料（保険代理店としての売上）をいただきます。保険会社から受け取る販売手数料の違いにより、お客様へ提供するサービスや商品を変えることはいたしません。本方針とは別に定めた「販売方針」のとおり保険商品をご案内いたします。

#### **弊社概算手数料率の開示（重要業績評価指標：なし）**

損害保険は、保険会社、保険商品、払込方法等によって手数料率は大きく変わりますが、2022年度の当社の年間受取手数料を年間取扱保険料で除して計算した手数料率は、約 21.06%です。生命保険につきましては、保険会社によって成績計算方法が大きく異なる上、保険商品、初年度、2年度目以降、払込方法等によって手数料率が変化します。また、弊社は「販売方針」のとおり、原則、非幹事募集のみを行っており、代理店としての手数料率の評価が困難であるため開示いたしません。

#### **方針 5（原則 5. 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、事業についてのこと、お手持ちの保障（補償）等をヒアリングさせていただき、お客様のリスクに対する考え方をしっかりと共有いたします。その上で、保険を分かりやすい表現に翻訳し、重要な情報を一緒に確認させていただきます。また、ご高齢のお客様に対しては、より丁寧な説明、分かりやすい言葉でご説明いたします。ご家族の方にも安心していただける業務運営を行います。特定保険商品（ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等があり投資性の強い商品。当社取扱商品では変額保険が該当。）のご案内にあたっては、お客様にご負担いただく手数料（特別勘定運用関係費用等）につきましても、パンフレット、契約概要、注意喚起情報等を使用し適切に情報提供を行います。

#### **「三愛プラン」の提示（重要業績評価指標：なし）**

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、弊社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。

#### **「契約時確認書」の使用（重要業績評価指標：なし）**

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、弊社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、より分かりやすく提供いたします。

#### **「三愛フォルダ」の提供（重要業績評価指標：なし）**

契約世帯・企業単位に、弊社独自作成の「三愛フォルダ」を提供し、他社契約分の保険証券も含めたお客様の保険契約の整理を行います。契約手続き担当者以外の社員がご対応させていただく際にも、「三愛フォルダ」をコミュニケーションツールとして、お客様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。

#### **個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書の作成（重要業績評価指標：契約時作成率）**

70歳以上のお客様や障がいをお持ちのお客様に対して、弊社独自作成の「高齢者・障がい者対応記録シート」を用い、より丁寧で、きめ細やかな対応を行い、内容を記録しております。これに合わせて、「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書」の作成にご協力いただき、親族情報登録を行うことで、ご親族の方からの照会があった場合に速やかに対応できるような体制を整えます。

### **方針 6（原則 6. 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。弊社は、すべての募集・事故案件について、独自作成の「募集記録シート」、「事故対応記録シート」を使用し、進捗を各課で共有しております。案件完了後、事務課責任者が計上、記録管理を行い、業務管理責任者が内容を確認したうえで、外部アクセスのできない弊社内セキュリティサーバーにデータファイリングを行っております。担当者以外の社員もすべてのお客様をフォローできる体制を整えております。また、良い募集・事故対応事例は社内共有をし、より良いサービスの提供に活かしております。

#### **新規契約の分析（重要業績評価指標：件数、内訳）**

お客様に弊社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、多種目販売等の内訳に加え、評価いただいた内容を検証し、サービス品質の向上を図ります。

#### **保険事故の分析（重要業績評価指標：件数、内訳）**

お客様のお役に立てた保険金・給付金の分析を行います。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、分析することによって、経験に基づいた保険の提案を行います。

#### **契約後確認の実施（重要業績評価指標：実施率）**

個人保険分野について、ご契約者様に対し保険契約手続きの2週間後を目安に、ご意向通りの契約内容の保険証券を受け取っていただけたかを確認いたします。可能な限り、確認は募集担当者以外の募集人が行い、意向相違の防止、契約内容相違の防止を図ります。

## 方針 7（原則 7. 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。

### 全社員研修の実施（重要業績評価指標：実施実績）

弊社では、半期に一度（3月・9月）、会社を臨時休業し、全社員を対象とする研修を行っております。代表者が講師・ファシリテーターとなり、企業理念、経営理念、金融業界、保険業界、保険の仕組み、代理店ビジネス、職業倫理、役割責任等をテーマとし、より良いお客様本位の業務運営を議論します。

### 取扱保険会社が提供する全 e-ラーニングの受講（重要業績評価指標：受講講座数と受講率）

募集人登録をしている社員全員を対象とし、各取扱保険会社が提供する全 e-ラーニング（任意講座も含め）の受講をいたします。営業職、事務職で受講講座の区分けをすることなく、年間を通じて全項目の受講を目標とします。全社員が全取扱保険会社の業務、商品、事務を体系的に理解することが乗合代理店の義務と考えます。

### 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：取得率）

受験料を全額会社負担とし、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位置付けます。資格取得率（登録募集人数に対しての資格取得者数）50%以上を目標といたします。

### 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：取得率）

受験料を全額会社負担とし、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位置付けます。資格取得率（登録募集人数に対しての資格取得者数）50%以上を目標といたします。

### 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：取得率）

受験料を全額会社負担とし、さらには、弊社の慶弔見舞金規定に定めるその他の祝金等の支給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位置付けます。資格取得率（登録募集人数に対しての資格取得者数）50%以上を目標といたします。

※1 本方針 1～7 は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 1～7 に対応する形式で作成しております。また、原則 5（注 2）、原則 6（注 1,2,3）は、保険代理店という取引形態上、本方針の対象としておりません。

※2 重要業績評価指標（KPI：Key Performance Indicators）とは、組織の達成目標に対して、目標達成度合いを評価する評価指標のことです。