

お客様本位の業務運営方針《FD 宣言》

株式会社 山興商会 エール保険事務所

株式会社山興商会（エール保険事務所）（以下、「当社」）は「お客様へ安心と安全をお届けし、地域社会の発展に貢献します」という経営理念を掲げ、お客様本位の業務運営を実現するために以下の方針を定めます。

またお客様本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取り組みの実効性を高めて参ります。

【1. お客様の最善の利益の追求】

- (1) 当社は、「保険人」としてお客様に安心・安全をお届けするため、誠実・公正な保険提案を通じてお客様に寄り添い続けます。

〔具体的な取組〕

私たちはお客様個々のご意向に適した提案を行うために、日々の研修や教育で高度な専門性と高い職業倫理を培うことに努めます。ご契約後に関しても、お客様の環境の変化に合わせて最適なアドバイスを行います。また、お客様から頂いたご不満やご要望のお声につきましては社内で共有し、業務に活かします。

- (2) 当社は、お客様の日常から万一の事故時までご安心いただけるよう、迅速かつ丁寧な対応に努めて参ります。

〔具体的な取組〕

私たちは県内5拠点で営業をしております。お客様のリスク発生または発生の可能性がある場合におきましては各店舗間で連携することにより、早期により良いサービスの提供およびお客様のご不安軽減と問題解決に努めます。

- (3) 当社は、保険の枠を超え、人と人との繋がりを作る会社となれるよう努めて参ります。

〔具体的な取組〕

私たちは保険を通じて、様々なお客様とのご縁を築いてまいりました。その実績をもとに、ビジネスマッチング等によりお客様のご縁をお繋ぎし、保険に限らないご相談事にもお役に立ちます。

【2. 利益相反の適切な管理】

当社は、お客様の利益保護の観点から、お客様の状況やニーズを正確にお伺いし、お客様の利益を最優先とした保険の提案を行います。また、お客様へは誤解を招くことのないように、わかりやすく丁寧な説明と必要な情報提供を行い、お客様のご意向に沿った選択をサポートいたします。

〔具体的な取組〕

私たちは保険の取扱いに際し、各種法令を遵守するために様々な社内規定・マニュアルを作成し、研修を行っています。生命保険については複数の保険会社を取り扱っており、「比較推奨説明文書」を提示して十分な情報提供を行い、ご理解頂きやすい言葉での説明を心掛けてまいります。また面談内容を記録として残し、コンプライアンス専任者が中心となり定期的に検証することで、業務の適正化・改善、向上に努めます。

【3. 手数料等の明確化】

当社は、お客様がご負担される保険関係諸費用に関しまして、お客様に十分にご理解いただけるよう努めてまいります。

〔具体的な取組〕

私たちは保険の契約に際し、お客様が負担される保険関係諸費用について、重要事項説明書や約款等の各種保険会社が定める書面を使用し、丁寧にわかりやすく説明することで、お客様にご理解いただけるよう努めます。

また、契約手続きの内容につきましては、適正な募集を保てるようコンプライアンス専任者が適宜検証を行っております。

【4. お客様への重要な情報の分かりやすい提供】

- (1) 当社は、保険商品の販売・推奨を行ううえで、お客様に意向に沿った最適な選択をしていただけるよう、お客様のライフサイクルに合わせた提案を行います。また、メリット・デメリット、リスク・リターン等の重要な事項について、わかりやすく説明いたします。

〔具体的な取組〕

私たちは当社作成の「比較推奨説明文書」「意向把握シート」を使用し、お客様のご希望に沿った提案を行います。また、保険金をお支払いできない場合などの重要な事項や、運用リスク・為替リスク等に関して、十分にご理解いただけるよう努めます。

(2) 当社は、お客様の金融商品の購入経験や知識、資産状況等に応じて、お客様に誤解を与えないよう、誠実に情報提供を行います。

〔具体的な取組〕

私たちは、リスクを伴う商品において、お客様の金融取引経験や商品知識をもとにパンフレットや重要事項説明書等でわかりやすく丁寧な情報提供を行います。

ご高齢のお客様の保険加入につきましては、ご親族の同席や、複数回の訪問、複数募集人での対応を行うことで、誤解を招くことがないように努めます。また、お手伝いを必要とされるお客様につきましても、それぞれのお客様に寄り添った対応を心がけます。

【5. お客様にふさわしいサービスの提供】

当社はお客様それぞれの状況（資産・知識等）に応じて、最適な選択をしていただけるよう保険提案を行います。

〔具体的な取組〕

私たちは「将来どのように過ごしたいか」ということをお客様にイメージしていただき、その生活をお守りするための保障等について一緒に考えます。また、定期的な面談等の実施により、お客様の様々な変化に合わせた情報提供を行い、長期的な安全をお届けできるよう努めます。

私たちはお客様それぞれのニーズを把握したうえで、ご意向に沿った商品・サービスを提供いたします。

外貨建て保険、変額保険等のリスクを伴う商品につきましては、お客様の資産状況・取引経緯・投資経験等を踏まえ、お客様のリスク許容度に合った商品をご案内します。

【6. 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等】

当社は『社員を大事にする会社。即ち、働く社員が物心共に充実した人生が送れることにより、はじめてお客様に充実したサービスが提供できるものとの考えのもと、生き生きと働く会社』というビジョンの下、社員満足度が高まることにより、お客様へ質の高いサービスの提供に努めてまいります。

〔具体的な取組〕

FD 宣言の内容及び趣旨については研修を通して社員に周知し、定例会議で定期的に検証・振り返りを行うことで、より良いサービスに繋げてまいります。

定期的な面談を行うことで、社員一人ひとりが適切に評価される人事制度を構築します。また、社員が研修や業務を通じて自己成長できるよう職場環境を整えます。

保険募集に必要な資格に加え、自己成長に向けた推奨資格取得への一部助成を行います。

インフルエンザ予防接種の助成や NO 残業デーを設ける等の取り組みにより「健康経営優良法人」の認定を受け、社員の健康に配慮した働きやすい職場作りを行います。

お客様本位の業務運営方針の取組状況を測る指標【KPI】

当方針の取組状況を測る指標(KPI)として、「損保更新率」「生保継続率」「お客様の声」「教育・研修」を設定します。各々詳細・定義は以下の通りです。毎年 KPI を踏まえて業務品質上の課題を特定し、次なる改善取組みを行うことで、お客様本位の業務運営の実現してまいります。

<2024 年度結果>

【損保更新率】 95.6% (自動車保険)

【生保継続率】

保険会社	継続率種別	期間	継続率	算定期間
あんしん生命	I Q A	24ヶ月	97.0%	2023年4月1日～2025年3月31日
		60ヶ月	89.2%	2020 年4月1日～2025年3月31日
メットライフ生命	M O F	25ヶ月	93.7%	2022年4月1日～2023年3月31日
		37ヶ月	75.9%	2021年4月1日～2022年3月31日
オリックス生命	M O F	25ヶ月	64.3%	2022年4月1日～2023年3月31日
		37ヶ月	100%	2021年4月1日～2022年3月31日
ソニー生命	I Q A	24ヶ月	100%	2023年4月1日～2025年3月31日
		60ヶ月	91.9%	2020 年4月1日～2025年3月31日

※IQA 継続率は、算定期間内に成立した契約について前月末まで継続した契約の率です。

MOF 継続率は算定期間を契約日とする契約について一定期間(表中の月目)の保険料が払い込まれた率です。

【代理店へのお客様の声】

合計: 271 件

(【内訳】お褒め:115 件、要望:60 件、ご不満:96 件)

※お客様の声の事例や改善事例は当社ホームページに掲載予定です。

【教育・研修】

勉強会: 45 回 コンプライアンス研修: 42 回

- ・勉強会事例(各保険会社の商品改定や公的制度等)
- ・コンプライアンス研修事例(保険業法関連事項等)

以 上