

## お客様本位の業務運営方針

当社は、保険代理店として1961年に創業した福岡地所株式会社より事業を継承し、長年にわたり培った技術・知識・経験に基づき、お客様の立場に立って最適なご提案をいたします。

お客様により良い保険サービスの提供を目指すため、以下の運営方針を定めます。

なお、本方針は定期的に見直すとともに、この取り組み状況を定期的に公表してまいります。

### [運営方針1]お客様本位の業務運営の推進と企業文化の確立に努めます

- ① 当社は、良質な保険サービスをご提供するため、「お客様本位の業務運営」に積極的に取り組みます。
- ② 専門性・知識、経験等を積んだ人材の育成を通じ、本方針を企業文化として確立するよう努めます。

### [運営方針2]お客様にとってわかりやすい情報提供をいたします

- ① お客様とのご相談を通じて、法人・個人それぞれのリスクやご意向を把握し、適切な商品・プランを契約概要・商品パンフレットを用い、ご提案・ご説明いたします。
- ② 特定の保険会社をお勧めする場合、その推奨理由をご説明いたします。
- ③ 特にご高齢のお客様に対しては、わかりやすい言葉で丁寧なご案内を行い、複数回のご説明の実施や、必要に応じてご家族に同席いただくなど正しくご理解いただくようきめ細やかな対応を実施いたします。

### [運営方針3]お客様を最優先に考え、安心・信頼していただけるようお客様のご意向に沿った最善のサービスの提供に努めます

- ① お客様との対話を通じてご意向を把握し、最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品やサービスをご提案します。また、ご契約をいただく際には、お客様にその内容を正しくご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な事項を分かりやすくご説明するとともに、お客様の利益が不当に害されることがないように適切に管理、検証するよう努めます。
- ② 損害保険については、お客様が万一事故に遭われたときには適切なアドバイスを行い、解決まで真摯に対応いたします。
- ③ 生命保険については、入院・手術をされたお客様に対して、誠実かつ真摯な対応でお客様の不安を和らげるとともに、保険金や給付金の速やかなお受け取りをサポートいたします。

### [運営方針4]お客様本位の業務運営の定着のため、従業員教育を推進します

- ① 各募集人に必要なスキルを身につけさせることを目的とした専門的資格の取得及びe-learningなど研修の整備やコンプライアンスの社内教育体制の整備に努めてまいります。

### [運営方針5]均質なサービスをご提供できるよう社内環境の整備を推進します

- ① 保険募集マニュアルや顧客管理システムを整備し、募集プロセスを記録いたします。
- ② お客様の声を取り纏め、特に苦情については担当部門による管理・分析・検証を行い、再発防止に努めます。

## お客様本位の業務運営に係る取り組み状況

### [1]お客様本位の業務運営の推進と企業文化の確立に努めます

- ① 当社は、良質な保険サービスをご提供するため、「お客様本位の業務運営」に積極的に取り組みます。
- ② 専門性・知識、経験等を積んだ人材の育成を通じ、本方針を企業文化として確立するよう努めます。

#### 主な取り組み内容

- I. 当社の経営方針、お客様本位の業務運営に関する方針、その具体的取組内容などについては、経営者からのメッセージや、社内外の研修、内部監査などあらゆる場面を通じて従業員に対して、指導・教育をしております。これらの方針・取り組み内容が当社の企業文化として定着するように努めてまいります。
- II. 当社は、保険に関する十分な知識を身に着けた専門性の高い人材を育成するために、従業員に対して専門的資格の取得、社内外の研修参加等を通じ、人材育成を図ります。

### [2]お客様にとってわかりやすい情報提供をいたします

- ① お客様とのご相談を通じて、法人・個人それぞれのリスクやご意向を把握し、適切な商品・プランを契約概要・商品パンフレットを用い、ご提案・ご説明いたします。
- ② 特定の保険会社をお勧めする場合、その推奨理由をご説明いたします。
- ③ 特にご高齢のお客様に対しては、わかりやすい言葉で丁寧なご案内を行い、複数回のご説明の実施や、必要に応じてご家族に同席いただくなど正しくご理解いただくようきめ細やかな対応を実施いたします。

#### 主な取り組み内容

- I. お客様へ保険商品のご案内にあたり、保険商品のパンフレットやちらし、提案ツールを用いて説明するなど、お客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額に関してご理解を深めていただくよう努めております。
- II. 特定の保険会社の商品をお勧めする場合は、オープニングシートを用いてその推奨理由をお客様へご説明しております。
- III. ご高齢のお客様に対しては、対面による募集時に親族の同席を推奨しています。親族の同席が難しい場合は、保険商品をご説明する機会を複数回設けてご意向を確認する、あるいは申込書の受付後に販売した者とは別の担当者がお客様のご意向を改めて確認するなどの対応を行っております。

### [3]お客様を最優先に考え、安心・信頼していただけるようお客様のご意向に沿った最善のサービスの提供に努めます

- ① お客様との対話を通じてご意向を把握し、最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品やサービスをご提案します。また、ご契約をいただく際には、お客様にその内容を正しくご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な事項を分かりやすくご説明するとともに、お客様の利益が不当に害されないように適切に管理、検証するよう努めます。
- ② 損害保険については、お客様が万一事故に遭われたときには適切なアドバイスを行い、解決まで真摯に対応いたします。
- ③ 生命保険については、入院・手術をされたお客様に対して、誠実かつ真摯な対応でお客様の不安を和らげるとともに、保険金や給付金の速やかなお受け取りをサポートいたします。

#### 主な取り組み内容

- I. お客様に保険商品をご提案するにあたり、「ご意向チェックシート」を用いてお客様のご意向を把握し、そのご意向に沿った商品プランをご提案するとともに、提案内容がご意向に沿っていることを説明いたします。また「意向確認書」を用いてお客様の最終的なご意向とお申込み内容が合致していることを確認しております。

また、コンプライアンス年間計画を策定し、振り返りを行う中で、お客様の利益が不当に害されることのないよう、保険募集体制の構築・管理に努めております。

- II. 当社は、万一に備え事故の対応について情報の漏れが無いように速やかに保険会社へ連携し、お客様の不安軽減に努めています。また、お客様とは定期的な連絡を取り保険会社に一任することなく、代理店として真摯に対応しています。
- III. 当社は保険金・給付金のご請求やご契約内容の各種手続きの申し出等に対して、わかりやすく丁寧な対応に努めております。

#### **[4]お客様本位の業務運営の定着のため、従業員教育を推進します**

- ① 各募集人に必要なスキルを身につけさせることを目的とした専門的資格の取得及び e-learning など研修の整備やコンプライアンスの社内教育体制の整備に努めてまいります。

主な取り組み内容

- I. 集合研修や e ラーニング等を通じて、お客様視点に立脚したお客様対応、社会に対する行動基準、コンプライアンス等について教育を行っております。

#### **[5]均質なサービスをご提供できるよう社内環境の整備を推進します**

- ① 保険募集マニュアルや顧客管理システムを整備し、募集プロセスを記録いたします。
- ② お客様の声を取り纏め、特に苦情については担当部門による管理・分析・検証を行い、再発防止に努めます。

主な取り組み内容

- I. 当社は保険会社が推奨する顧客管理システムを利用しその中にお客様一人ひとりについてのご契約前からご契約後のフォローなどの対応履歴を記録し、お客様とのコミュニケーションの向上に活用しております。
- II. お客様から寄せられる苦情、相談、要望や感謝については、「お客様の声」として記録し、保険会社と共有するとともに、特に苦情については真摯に受け止め、その原因の分析を行い、再発防止に向けた業務改善につなげています。

ご参考：金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)を採択し、「お客様本位の運営方針」として公表しております。

原則と方針、取組状況の関係は以下のとおりです。

原則※1※2	対応する方針	対応する取組状況
原則 1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取り組み状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します。	
原則 2 顧客の最善の利益の追求 (注)	[運営方針 1]～[運営方針 3] [運営方針 1]～[運営方針 3]	取り組み状況 [1] ～ [3] 取り組み状況 [1] ～ [3]
原則 3 利益相反の適切な管理 (注)	[運営方針 3]① [運営方針 3]①	取り組み状況 [3] I 取り組み状況 [3] I
原則 5 重要な情報のわかりやすい提供 (注 1) (注 3) (注 5)	[運営方針 2]～[運営方針 3] [運営方針 2]①②③ [運営方針 2]～[運営方針 3] [運営方針 2]～[運営方針 3]	取り組み状況 [2] ～ [3] 取り組み状況 [2] I . II . III 取り組み状況 [2] ～ [3] 取り組み状況 [2] ～ [3]
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供 (注 1) (注 5)	[運営方針 3]① [運営方針 3]① [運営方針 4]	取り組み状況 [3] I 取り組み状況 [3] I 取り組み状況 [4]
原則 7 従業員に対する適切な動機付け (注)	[運営方針 4]～[運営方針 5] [運営方針 4]～[運営方針 5]	取り組み状況 [4] [5] 取り組み状況 [4] [5]

※ 1 原則 4、原則 5(注 2)(注 4)、原則 6(注 2)～(注 4)については、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。

※ 2 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。