

お客さま本位の業務運営方針

有限会社 阿部保険事務所（代表取締役 阿部 弘美）は、金融庁が2017年に公表した『顧客本位の業務運営に関する原則』に基づく方針として、お客さまの安心と幸福と夢のある人生をサポートしていけるよう、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づく業務運営を実現するため、2019年9月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定いたしました。

今般、金融庁から『顧客本位の業務運営に関する原則』の改訂版（2021年1月15日）が公表されたことに伴い、これまで以上にお客さまの安心と幸福と夢のある人生をサポートしていけるよう、業務運営方針の見直しと、本方針の定着状況とお客さま本位で行動する企業文化を構築できるよう評価指標<KPI>の見直しを行い、年度ごとに検証・評価を行い公表する予定です。

当社は、「保険を通じて、安心と幸福と夢のある人生をサポートいたします」という経営理念のもと、その実現に向けて、社員一丸となって取り組んでまいります。

方針1. お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまへの感謝の気持ちを忘れずに、誠実・公正に業務を行い、お客さま目線での行動を心掛け、お客さまの最善の利益を追求いたします。

<具体的な取組>

- ➡お客さまの意向の把握・確認を十分に行い、お客さまに誠実かつ丁寧な説明で、最適なプランをご提案いたします。
- ➡万が一事故に遭われた際は、保険会社と連携し、迅速な解決に向けた適切なアドバイスや保険金支払いに向けたサポートを行うなど、お客さまに寄り添った対応に努めます。
- ➡お客さまの最善の利益を図る企業文化の定着に向けて、継続的に従業員教育・研修を実施してまいります。

<取組状況を確認するための指標>

- ➡お客さまのアンケートの総合満足度（契約管理・募集管理、事故対応）、お客さまの声（苦情・お褒めの言葉）で検証・評価いたします。苦情が発生した場合、お客さまの最善の利益を追求できなかった場合と判断し、原因分析、改善に向け取り組みます。

<『顧客本位の業務運営に関する原則』の対応状況>

- ➡金融庁公表の『顧客本位の業務運営に関する原則』の原則2、6に対応しております。

方針2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの取引に伴う利益相反により、お客さまの利益を損なわれることがないように、ご契約を適切に管理いたします。

<具体的な取組>

- ➡お客さまの意向の把握・確認を十分に行い、当社の勧誘方針を丁寧にご説明したうえで、

お客様の意向に沿った最適なプランをご提案いたします。

➡お客様の利益が損なわれることがないか、意向確認書、対応記録簿で適切に記録・保存いたします。

<取組状況を確認するための指標>

➡お客様に合ったプランの適切な説明、情報提供を行うため対面でのご契約を積極的に行います。

➡お客様の利益が損なわれていないか、意向確認書、対応記録簿を年度ごとに検証・評価いたします。

<『顧客本位の業務運営に関する原則』の対応状況>

➡金融庁公表の『顧客本位の業務運営に関する原則』の原則3に対応しております。

方針3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に十分にご理解いただけるよう、丁寧かつ分かりやすい言葉・方法で説明いたします。

<具体的な取組>

➡お客様に十分にご理解いただけるよう、お客様との対面での説明を第一に行い、商品パンフレットやパソコン画面（保険手続きNavi等）、ハザードマップ、ロードサービスご案内チラシ等を活用して、加入判断に必要な情報を分かりやすく丁寧に説明します。

➡対面を希望されないお客様には、電話、郵送対応等でさらに丁寧な対応を心がけます。

➡ご高齢のお客様に対しては、当社対応ルールに則り、複数回の丁寧な説明や必要によってはご親族に同席いただくなど、正しくご理解いただくよう努めます。

<取組状況を確認するための指標>

➡従業員の説明スキル、募集プロセス向上のため、社内教育・研修を定期的を実施します。

➡ご高齢のお客様に対する対応については、対応記録簿を年度ごとに検証・評価いたします。

<『顧客本位の業務運営に関する原則』の対応状況>

➡金融庁公表の『顧客本位の業務運営に関する原則』の原則5に対応しております。

方針4. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、ご契約後の「アフターフォロー」を行い、ご契約内容の適切な見直しや、万が一の事故対応、お客様への有益な情報提供を行ってまいります。

<具体的な取組>

➡お客様にふさわしいサービスが提供できているか、お客様に満足いただけているか、改善点はないか等を知るため、お客様の声を積極的に収集いたします。

➡お客様ご自身やご家族の環境変化等に伴い、適切な補償（保証）になっているか確認・見直しの提案を行います。

➡契約ご案内時や災害発生時などお客様と連絡が取れない場合に備えて、携帯電話の番号を社内共有させていただきます。

➡お客様を取り巻くリスクについて、法人・個人を問わず、お客様に役立つ情報提供を心がけます。

<取組状況を確認するための指標>

➡収集したお客さまの声ならびにお客さまアンケート総合満足度を、年度ごとに検証・評価し、お客さまにふさわしいサービスの提供品質向上に努めます。

<『顧客本位の業務運営に関する原則』の対応状況>

➡金融庁公表の『顧客本位の業務運営に関する原則』の原則2、6に対応しております。

方針5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、従業員に対する定期的な教育・研修により人材育成を継続して推進し、また、従業員とその家族の幸福が実現できる企業となるべく、個人面談や職場環境・人事制度の充実を図り、適切な動機づけを図ってまいります。

<具体的な取組>

➡従業員教育・研修の年間計画に沿って、コンプライアンス研修、商品研修、品質向上会議（お客さまの声）等の教育・研修を行ってまいります。

➡当社お客さま社内規則（視点品質ガイドブック）、人事制度を社内教育・研修や個人面談時に活用し、適切な動機づけを図ってまいります。

<取組状況を確認するための指標>

➡教育・研修実施記録簿、人事考課シートを年度ごとに検証・評価し、さらなる動機づけの向上につなげてまいります。

<『顧客本位の業務運営に関する原則』の対応状況>

➡金融庁公表の『顧客本位の業務運営に関する原則』の原則7に対応しております。

※特記事項：金融庁が公表した『顧客本位の業務運営に関する原則』改訂版（2021年1月15日）の内、次の原則および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした次の（注）については、当社の取引形態および特性に鑑み、取引方針対象外としております。

①原則4

②原則5 注2、注4

③原則6 注1、注2、注4

2019年8月6日策定
（2021年9月1日改訂）
有限会社 阿部保険事務所
代表取締役 阿部 弘美