

お客さまへの 『安心をカタチに』

宣言

(お客さま本位の業務運営方針:FD宣言)



安心をカタチに

ほけんハート

お客さまへの『安心をカタチに』宣言

(お客さま本位の業務運営方針:FD宣言)

原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

私たち“ほけんハート”は、自らが掲げる「経営理念」実現のため、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、これを「お客さまとの大切なお約束」と位置づけて策定・公表し、日々改善に取り組んでまいります。

経営理念

■ 安心をカタチに！ ■

- 一. 私たちは関わりあう全ての人々に寄り添い、幸せをつなぐ保険のプロになります。
- 一. 私たちは互いに思いやりをもって、一緒に未来を創ります。

【解説】

関わりあう全ての人々とは、私たちと仕事や日常を通じて出会う人々を指します。お客さまはもちろん、共に働くスタッフやパートナーである保険会社などたくさんの人々に寄り添い、互いに思いやりをもち、一緒に楽しく共生していくことを私たちは目指します。

また、私たちは保険のプロフェッショナルとして常に自己研鑽し、お客さまにとって最高の安心をカタチ創ることを目指し続けます。



安心をカタチに

ほけんハート

宣言 1 ◆ 私たちの基本姿勢 ◆

原則 2 お客さまの最善の利益の追求

私たちは、人とのつながりを大切にし、関わりあう全ての人々の日常を支え、安心をお届けすることを心からの喜びとしています。

お客さまへの安心と満足を常に考えながら、お客さまのご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案させていただきます。

【取組 1】 お客さまのご意向やご要望を一番に考えます

お客さまとの対応履歴や意向把握シートなどを活用し、提案の記録を社内で保存・共有いたします。また、最善のアドバイスができるよう複数の社員で一緒に考え行動します。

【取組 2】 お客さまの声を経営に活かします

お客さまの声やヒヤリハットはお客さま接点を考えるうえで貴重な情報資源の宝庫です。苦情の再発防止はもちろん、お褒め等の再現性について社員とともに分析し、月に 1 回開催の ISO 品質向上会議にて改善策などについて話し合い、次の活動に活かします。

原則 5 重要な情報のわかりやすい提供

私たちは、お客さまの加入目的を的確に把握し、お客さまにとってピンポイントな保険をお届けすることを喜びの一つとしています。

お客さまには最適な商品・サービスを選択いただけるよう、重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明してまいります。

【取組 3】 お客さまへの正しい情報提供に努めます

お客さまには必ず重要事項説明を行うとともに、高齢のお客さまには、ご家族同席へのお願いや複数回の確認・訪問に取り組み、記録に残すことで、今後の対応に活かします。また、公的保険については、民間保険との補償の違いを明白にわかりやすく説明します。投資性商品の変額保険等については市場リスクや解約控除等の情報を正確に提供します。

【取組 4】 最後までわかりやすく納得かつ丁寧な説明をお届けします

自動車保険、火災保険の更新手続きや生命保険の申込み手続きにおいてはタブレット等を活用し、お客さまひとりひとりに寄り添った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。



安心をカタチに

ほけんハット

宣言 2 ◆ 法令遵守への姿勢 ◆

原則 3 利益相反の適切な管理

私たちは、お客さまのご意向に添い、不利益が生じないよう、高い倫理観と共に、幅広く専門的な知識を習得し続けることを誓います。

お客さまに最善の利益を提供するために、法令を遵守し利益相反を排除するための態勢を整え、その維持・向上に努めてまいります。

【取組 5】 コンプライアンスは絶対です

コンプライアンス（法令遵守）を守ることは保険販売の一丁目一番地です。コンプライアンス研修の毎月実施はもちろん、研修の履修記録や欠席者への補講など社員全員の受講を徹底することで、社内浸透を図っていきます。

【取組 6】 内部監査で自社けん制もいたします

日常業務についてしっかりしているつもりでも、漏れがあるかもしれません。そのために弊社では、毎年の内部監査を通じて、管理監視体制の強化を図り、日常の適切な業務運営の徹底に努めていきます。

宣言 3 ◆ 報酬クリアな姿勢 ◆

原則 4 手数料等の明確化

私たちは、保険販売を通じて、取引保険会社から代理店手数料を受領しています。保険のプロフェッショナルとして、手数料額の大小に捉われることなく、常に適切な保険募集をしてまいります。

【取組 7】 透明感あふれる対応を目指します

お客さまがご負担される保険料と、お受けになれるサービスとの対比を含め、可能な限りわかりやすく、費用対効果について説明ができるようにしていきます。また、手数料額に捉われることなく、比較推奨販売についても遵守していきます。尚、投資性商品である変額保険等については市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。



安心をカタチに

ほけんハット

宣言 4 ◆ 品質向上への姿勢 ◆

原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供

私たちは、お客さまへの傾聴の姿勢と、積極的なコミュニケーションで、期待を超える感動の業務品質を目指し続けてまいります。

お客さまへの安心と満足を常に考えながら、真心こめたアフターフォローを常に心がけてまいります。

【取組 8】 お客さまの情報は社内で一元管理します

社内システムを活用してお客さまの情報を適切に記録・保管します。担当者不在時もお客さまからのご要望やご依頼にスピーディーにお応えできる態勢を構築します。

【取組 9】 事務品質の確かな向上を目指します

保険はただ加入していればそれで良いとは限りません。保険のアフターフォローの質も重要です。目に見えない商品であるからこそ、保険のプロならではの信用性ある資質が問われます。弊社では今こそ事務品質の向上に着目し、保険価値を高めていきます。

【取組 10】 納得・大満足の事故対応を目指します

保険は事故発生時に真価が問われる商品です。お客さまがもし事故に遭われた際には、保険会社と連携して弊社が中心となって迅速・丁寧な対応を進めていきます。特に念入りな初動対応については、より深く寄り添った事故対応となりますので、お客さまの事故への満足度を高めることを目指すべく、弊社では全社員が事故対応を学び、実践できる教育を推進します。

【取組 11】 お客さまの現在状況を敏感に察知します

お客さまの人生において、ライフステージの観点から、結婚・出産・お子さまの入学・卒業、免許取得など、たくさんのライフイベントがあります。損害保険も生命保険もライフイベントと密接に関わっています。例えば、自動車保険であれば年齢条件変更や車両入替、生命保険なら結婚時の必要保障見直し、学資保険検討など色々あります。お客さまの属性情報を大切にしながら、契約の適切な管理を行うとともに、現状に見合った旬な情報をお届けします。

【取組 12】 更なるステップアップは I S O 品質向上会議で

月に 1 回開催の I S O 品質向上会議にて、お客さまの声の活用はもちろん、全社員がお客さま視点を持ちつつも、より良いサービス提供への取り組みについて考えます。具体的には会議で自ら掲げた品質目標などを元に全社員が積極的に意見交換し、P D C A サイクルを円滑に回し、次の行動に活かします。



安心をカタチに

ほけんハット

宣言 5 ◆ 輝く未来への姿勢 ◆

原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

私たちは、この「お客さまへの安心をカタチに宣言」を行うための基礎となる人材育成について、最重要課題の一つといたします。

“ほけんハート”全体で教育研修を継続的に実施するとともにガバナンスをより強化させ、輝く未来を共に見据えてまいります。

【取組 1 3】 最良の人事評価制度を整備・運用いたします

企業は人なりと言います。良い仕組みが社員を輝かせることに繋がり、それぞれの夢やビジョンを実現させる第一歩となります。新しい人事評価制度では、お客さま視点での最善利益を追求することが報酬・業務評価等に繋がるような整備・運用を目指します。

【取組 1 4】 人にあたたかい人材育成に努めます

無理なキャンペーンやノルマの重圧からお客さまに売り込むような営業は一切行わず、法令遵守に向けた高い意識を醸成するためのコンプライアンス研修に力を入れ続け、プロセスに主眼を置いた、人にあたたかい人材育成を目指します。
また、資格取得を希望する社員には、自己啓発に対する支援を行うことで、お客さまに必要な最善利益を追求するための能力の向上に努めます。

【取組 1 5】 思いやりを育む社員教育に努めます

社員ひとりひとりが自身の役割と責任について常に向き合っていけるように、お客さまをお守りする姿勢はもちろん、共に働く仲間に対し、常に思いやりの気持ちが持てるよう、人間性や人間力を育む社員教育や企業文化の醸成に努めます。

2025年度 重要業績評価：KPI

宣言 1 私たちの基本姿勢 —原則 2・原則 5—

- ①お客さまの声獲得件数
- ②ペーパーレス手続き率（自動車・傷害）

宣言 2 法令遵守への姿勢 —原則 3—

- ①コンプライアンス研修実施回数

宣言 3 報酬クリアな姿勢 —原則 4—

- ①内部監査実施回数

宣言 4 品質向上への姿勢 —原則 6—

- ①満期日 7 日前証券作成率
- ②口振ペーパーレス登録率
- ③事故対応力認定制度修了者 2 名以上
- ④ISO9001(品質マネジメントシステム)認証維持

宣言 5 輝く未来への姿勢 —原則 7—

- ①社内研修実施回数（商品・事務）
- ②損保トータルプランナー在籍者 5 名以上

