

お客さま本位の業務運営方針(F D宣言)

株式会社ほけんのいえは、お客さまの立場にたって、お客さまにご満足いただけるサービスをお届け出来るよう「お客さま本位の業務運営方針」を策定しました。「お客さまお一人お一人に最適な保険の提案をさせて頂く」という事が私たちの任務ですが、事故が起こってから、いち早く保険金をお届けするという事も私たちの重要な役目です。保険という力を使って、お客さまと大切なご家族をお守りできるよう全力で努めてまいります。上記理念に基づき、お客様視点に基づいた、お客様本位の業務運営を実現すべく、本方針を策定し公表いたします。

	方針	取組み	K P I
1	<p>【顧客の最善の利益の追求】<原則2></p> <p>当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。</p> <p>また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。</p>	<p>募集ルール遵守に関するガバナンスの強化を実施します。</p> <p>募集人毎の募集プロセスを適切に管理します。</p> <p>年間を通じてコンプライアンス研修を実施します。</p> <p>お客さまアンケートや、お客さまからのお声を社内ミーティングにて共有し、品質向上や改善につなげています。</p> <p>①アンケート回答率の向上（24年7月合併のため前年実績データなし） ②アンケート満足度（24年7月合併のため前年実績データなし） ③品質向上・改善に向けた社内 ミーティングの開催</p>	<p>①回答率 10% ②90% ③毎月1回</p>
2	<p>【利益相反の適切な管理】<原則3></p> <p>当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉わられることなく、比較推奨販売を遵守していきます。</p>	<p>対応履歴等の確認</p> <p>利益相反の対応に関する教育や研修の実施</p>	<p>研修実施年 1回</p>
3	<p>【手数料の明確化】 <原則4></p> <p>お客さまにご負担いただく手数料・費用等について適切な説明が行われているか、会議等で検証を行い改善を図り、お客さまに信頼していただける対応を心がけてまいります。</p>		
4	<p>【重要な情報の分かりやすい提供】 <原則5></p> <p>当社は、お客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。</p>	<p>丁寧な高齢者、障害者対応ルールの徹底</p> <p>社内でのロープレを実施し、お客さまに適切にわかりやすく伝わっているかモニタリングを実施し、説明スキルを上げる取り組みを行います。</p>	
5	<p>【顧客にふさわしいサービスの提供】<原則6></p> <p>当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行ってまいります。</p>	<p>お客さまのニーズに合った最適な商品の提案をするためには、わかりやすい説明、所定システム活用による手続きが最適だと考えます。また、余裕を持って契約手続きをするで、お客さまに安心いただくことができると考えています。なお、多くの新たなお客さまから選ばれていることが私たちに對するお客さまの評価の表れであると考えています。</p> <p>お客さまの希望する面談方法で、お客さまのご意向を正しく把握し、適切な提案を行います。</p> <p>①システム計上率の向上を目指します。（24年7月合併のため前年実績データなし） ②満期日7日前証券作成率向上を目指します。 （24年7月合併のため前年実績データなし）</p>	<p>①25年度目標 90% ②25年度目標 90%</p>
6	<p>【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】<原則7></p> <p>当社は、当該、業務運営方針-F D宣言-の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。</p>	<p>社員の自己研鑽</p> <p>総合的なアドバイスが出来るよう、生命保険・損害保険セミナーへの参加はもちろん、他業種セミナーにも積極的に参加します。また、お客さまをサポートできるような多様な視点を持てるように努めて参ります。</p> <p>社員の行動動機付け</p> <p>お客さま視点の行動を評価する社内ルールを策定し、お客さまの最善の利益追求を図る動機付けを行います。</p> <p>①相続セミナー・終活セミナー・経営・会計セミナー等の研修に参加 ②コンプライアンス研修の実施</p>	<p>①年2回以上 ②毎月1回</p>