

『お客様本位の業務運営方針』

2020年02月20日

株式会社保険総合研究所

私たち株式会社保険総合研究所は、マーシュ・グループ(Marsh & McLennan Companies)の一員です。

マーシュ・グループは、1871年に米国において設立され、世界各国において100年以上に渡りサービスを提供している保険ブローカーおよびリスクマネジメント・コンサルティングの会社で、マーシュジャパン株式会社はその日本法人として1955年に設立されています。

私たちは、中堅・中小企業に対し、マーシュ・グループの国際標準のリスクマネジメントを提供できる保険代理店として、活動領域の拡大と充実に努めております。

私たちは、1972年の創業時よりお客様に「安心」「信頼」「感動」のカンパニーをお届けする企業理念を大切にしております。また、マーシュ・グループのグローバル倫理・行動規範である『The Greater Good(行動規範)』および保険総研の『行動指針』に従い業務を行っていますが、2017年3月30日に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、改めて「お客様本位の業務運営方針」を全てのお客様と社会に向けて公表します。

1. 【お客様本位の業務運営方針の策定と公表】

私たちは、保険会社との代理店委託契約に基づきお客様が求める保険契約の締結・媒介を行う保険代理店として、またリスクマネジメントに関するコンサルティングを主としたサービスを提供するコンサルタントとして、全ての業務運営について「お客様本位の業務運営」を事業の原則および指針とし、その取組状況を公表します。業務運営方針策定にあたっては、前述の『The Greater Good(行動規範)』『行動指針』をベースとしています。また、「お客様本位の業務運営」を実現するため、定期的な見直し、更に法令や社会環境の変化に応じた見直しを行ってまいります。

2. 【お客様の利益の最善化】

私たちは、お客様へ質の高いサービスを提供するため、保険募集人の能力・専門性を高めの教育・研修を継続的に行くと同時に、高いレベルの職業倫理を保ち続けるための人事制度・社内制度の整備、研修を行います。このような行動を通じて、スタッフ一人ひとりがプロフェッショナルな保険募集人およびリスクマネジメント・コンサルタントとしての意識を持ち、実践する企業文化を醸成していくことによって、お客様の利益の最善化に向けて業務運営を行います。

3. 【利益相反の適切な管理】

私たちは、利益相反によりお客様の利益を不当に害することのないよう、法令および保険会社の指導等を遵守し、適切に業務を管理・遂行してまいります。

4. 【手数料に基づく推奨の禁止】

私たちが保険代理店として保険会社より受取る手数料は同じ種目であっても保険会社によって異なります。私たちは受取る手数料の多寡で保険会社を選定することなく、お客様の取引経験や金融知識等を考慮した上で、お客様に相応しい保険商品、サービスの提案を致します。

5. 【お客様に理解される情報提供】

私たちは、お客様の判断や意思決定に必要となる重要な情報や知っておくべき情報等を、お客様が容易に理解できるよう積極的に説明・提供するよう努めます。また、お客様と私たちとの間には、私たちが専門的知識を持っている分野において情報の非対称性が存在する可能性を踏まえ、できる限り平易で正確な情報の提供を行います。

6. 【お客様に適したサービスの提供】

私たちは、お客様が求める保険商品、サービスの提供を正しく行うために、合理的必要性を踏まえて適切にお客様の意向を把握し、保険商品、サービスに係る比較推奨を行い、私たちがお勧めする保険商品、サービスがお客様の意向に合ったものかを最終確認して契約の締結を行います。これらの一連の行為は保険業法において保険募集人に求められているものであり、保険募集人が正しく業務遂行するように研修・管理を徹底します。また、保険商品ご加入後においても、継続的にお客様への情報提供等のサービスを行ってまいります。

7. 【従業員の報酬制度・評価体系・研修等の適切な動機づけ】

私たちは従業員の行動指針として以下のとおり定めており、この指針に沿った業績評価体系、報酬制度や教育支援・研修制度等を設けております。各種制度はスタッフがお客様からの信頼に応えるプロフェッショナルな保険募集人およびリスクマネジメント・コンサルタントとして能力や専門性を高めることができるよう、マーシュ・グループおよび保険総合研究所のマネジメントにより定期的に見直しがされます。

「業務運営指針」

1. 率先して情報・知識を取得し、お客様との関係性を大切にす。世界で起こっている事象やお客様に関連する事項に常に関心を持ち続け、対話によって関係構築を促進し、お客様にとってより適切な解決策を探求する。
2. お客様と信頼関係を構築する。自己の率直な見解を表明し、他者に対しても同様の行動を推奨し、反対があれば建設的な議論を行い、新しいアイデアや提案を躊躇しない。
3. 最善の結果を求めて、柔軟かつ迅速に行動する。求められる緊急性を理解し、各自が最適と信ずる判断をし、最善と信じた結果を探求する。
4. 多様な発想、経験、背景に心を開き敬意を持って接し、他者の意見を聴き、その参加や貢献を積極的に評価・受容する。
5. 他者に対する誠実で倫理的行動により、相互の持続的な信頼を構築する。約束と義務に責任を持ち、フェアであることを重んじる。
6. 企業の一員であるとともに一市民としての役割を認識し、常にマーシュ・グループの倫理・行動規範・行動指針を自覚し、他者に対しても学習や改善の機会を積極的に提供する。