

『お客様本位の業務運営方針』の具体的取組

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、「お客様本位の業務運営方針」を実現するために以下の取組みを継続的に実施してまいります。

1. 【お客様への約束】

- ・ 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社員全員が共有し、生涯のライフパートナーとしてそれぞれのお客様に対し最適なサービスを提供しています。
- ・ 会社全体としてお客様を守るためにお客様の契約を維持管理できるシステムを導入し、システムを駆使したサービスの提供体制を構築・徹底しています。

2. 【保険募集人の能力・専門性向上】

- ・ 定期的に社内研修を実施しており、保険商品に関する知識、コンプライアンス、保険会社各社の取扱ルール、自社コンプライアンス・マニュアルの知識習得に努めています。
- ・ 社内外の研修や各種専門資格の取得奨励等を通じ、金融のプロとしての専門知識・スキル向上を継続的に図るよう努めています。
- ・ 法人顧客に対する適切なリスクマネジメントサービスの実施に向けて、保険募集人全員が専門家として適切な判断・きめ細かな分析・総合的なプランニングに向け定期的な研修、管理者による提案内容の分析、チームごとのミーティングなど統一した募集品質の向上に努めています。

3. 【適切な商品提案状況の管理】

- ・ 当社では保険会社の各種キャンペーンに沿った推奨販売は行いません。
- ・ 当社独自のご意向伺いシートおよび GATE システムを活用して、募集プロセスの記録を徹底しています。また、記録内容については、アシスタントが対応状況の適切性、提案商品の適切性、使用帳票の相違有無の観点から全件チェックを行い、牽制機能を働かせています。
- ・ 保険募集人の募集状況を検証するため、毎月各課で点検を実施し、本社に報告しています。報告において適切性に疑義が生じた場合は、管理部による募集人の直接ヒアリングを行い、適切な募集が行われていたか検証をしています。
- ・ 受取手数料の多寡で保険会社を選定することが無いように継続的なモニタリングにより管理を徹底しています。また、リスク性の高い国内外の経済状況や市場の動向に大きく影響される投資性商品については、取引にかかる手数料をはじめとする費用等の説明状況を検証します。
- ・ 少なくとも年に1回の外部監査専門機関による監査において利益相反および募集プロセスの適切な管理に対し、適正な評価を受けています。

4.【お客様に適したサービスの提供】

- ・ 当社ではお客様に適切な商品を選択していただくため、徹底したリスクの分析と整理を実施、適合性の原則のもとにお客様に相応しい金融商品・サービスの情報を提供しています。
- ・ 当社ではお客様に心から納得した商品を選択していただくため、商品内容、重要事項説明、付帯サービス、公的保証制度との関連性など不安事項に対し理解いただけるまで何度でも説明いたします。
- ・ 経営者の皆様向けに経営環境を取り巻く様々なリスクマネジメントをテーマに、有益な情報を提供させて頂くべく定期的にセミナーを開催しています。
- ・ 当社では多くのお客様情報をお預かりする会社として、プライバシーマークの認証を受けています。今後も厳重な個人情報保護管理体制を構築・維持してまいります。
- ・ 当社ではお客様からいただいた全ての声を「お客様の声」と定義し、管理部において、「お客様の声」の収集と分析を行っています。また内容に応じては、関係課毎にミーティングを行い、日常の業務改善に繋げるとともに社内ルールの見直しを行っています。
- ・ 年2回、顧客に対し発送対象を選定の上、「保険総研なび」を送付しフォローコールを行いながら顧客の近況確認とアンケートの実施を行います。