

# 「お客さまにとって最善の利益となるサービス」 宣言

株式会社保険見直し本舗（代表取締役社長 笹本 奈緒子）は、「保険見直し本舗」ブランドの運営を通じ、お客さまにとって、当社のサービスが真の利益となるように、全従業員が一丸となって業務運営の品質向上に邁進する必要があると認識し、実現すべく平成29年6月30日付けにてお客さま本位の業務運営方針として、本宣言を作成いたしました。

その上で、当社はお客さま本位の良質な金融商品・サービスの提供を追求してまいりましたが、当社としてのより良いサービスの提供を行うため、この宣言に表された理念を常により良いものへと継続・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本としてさらに徹底を図ってまいります。

平成29年6月30日 策定  
令和3年4月1日 改訂  
株式会社保険見直し本舗  
従業員一同  
代表取締役社長 笹本 奈緒子

「お客さまにとって最善の利益となるサービス」を実現するため、当社では以下の通りの取り組みを行っております。当社は、これらの取り組みによりお客さま本位の業務運営をより推進し、これまで以上に「お客さまにとって最善の利益となるサービス」を提供することができるよう、努めて参ります。

## ① 顧客管理・アフターフォロー体制の整備

当社は、お客さまの情報を顧客管理システムにて一元管理を行っており、営業部門・管理部門といった部門やお電話・お手紙など書面・弊社WEBサイト上のお問い合わせフォーム等の経路を問わず、お客さまのお申し出・ご要望に会社として、速やかに対応するための体制を整備しております。

また、弊社は、定期的にお客さまへのフォローコールを行っており、お客さまの大切なご契約の保全に努めております。

## ② 情報管理・情報セキュリティ体制の整備

当社は、お客さまからお預かりした大切な個人情報を適正に管理するため、情報セキュリティのために十分な技術的措置を行い、標的型メールやサイバー攻撃に対するサイバーセキュリティ体制を整備しております。また、当社はISO27001（ISMS）規格の認証を受けており、それに準拠した体制を構築・運用することにより、情報セキュリティ体制の維持・向上に努めております。

## ③ 適正な募集管理体制の整備

当社では、お客さまへ適正なご案内を行うため、以下の体制を整備しております。

### ◆お客さまのご意向の適正な把握と意向に沿った商品の選択と推奨

保険商品のご案内の際には、お客さまのご年齢やご家族構成や資産の状況、知識・経験等を鑑み、ご案内にあたっては、保険会社毎の代理店手数料額が異なる点には一切影響されることなく、お客さまの意向に沿った商品について推奨理由を明確に説明した上で提案・推奨します。

また、お客さまのご意向に沿った商品の推奨が行えているかどうかを、本社部門にて確認・検証し、適切なご提案を行う体制を構築しております。尚、当社は保険会社が行うキャンペーンによる報酬等は一切受け取っておりません。

### ◆保険商品に関する十分かつ分かりやすい説明

保険商品のご案内の際には、ご契約いただく保険商品について十分にご理解いただいた上でご契約いただくために、ご契約における商品の概要や重要事項や不利益事項のご説明、乗換・解約新規契約時の不利益事項のご説明及び高齢者様への適切なご案内を行ったことをお申込みの際に確認する体制を整備し、お客さまの満足度の向上を図っております。

## ④ 保険募集業務のモニタリング・検証・改善

保険募集業務のモニタリング・検証・改善に向けて、以下の取り組みを実施しております。

### ◆ 募集人により自主点検によるセルフモニタリング・検証及び改善

Eラーニングシステムを活用し、募集人自身の業務内容についてセルフチェックを行う体制を整備しております。

### ◆ 業務部門から独立した代表取締役直下の内部監査部門による上記に係る業務監査及び改善

当社では、営業・管理部門から独立した代表取締役直下の内部監査部門を設置しており、年に一度、全営業部門・管理部門を対象とし、内部監査を行い、その実施結果を代表取締役社長へ報告しております。これにより、経営が実態を認識し、改善指示を行う体制を整備しております。

### ◆ コンプライアンス委員会の設置

当社では会社におけるコンプライアンス体制の整備、強化に関するあらゆる事項を的確、公正かつ効率的に遂行するため、これに関わる事項についての現状把握並びに審議または決議することを目的とする委員会として、月次でコンプライアンス委員会を設置しております。同委員会において、前記①～③の結果を踏まえた具体的な改善施策を策定、実施し、当社としてのコンプライアンス体制のPDCAサイクルによる向上を図っております。

## ⑤ お客さまの声の管理体制の整備

当社では苦情・ご意見・ご要望・ご相談等、「コールセンター・カスタマーセンター等へのお申し出」「WEBサイト上のお問い合わせフォーム」など幅広くお客さまの声を集約し、経営に活かすため以下の取り組みを行っております。

### ◆ 苦情の分析と改善

当社はお客さまからの苦情に関して、「誤解を含む不満足の説明」と広義に定義し、幅広く収集しております。お客さまよりいただいた苦情について、調査・分析を行い、お客さまの苦情及びその起因となった案内が、各種法令及び国の定めるその他の規範、各保険会社のルールや当社の各社内規則等と照らし、どのレベルにあたる行為かを確認するとともに、分析結果については前述のコンプライアンス委員会に報告の上、内容に応じた改善施策の指示を受け実施いたします。

### ◆ お客さまのご要望・ご意見等の経営への反映

苦情以外にもお客さまのご要望・ご意見等のお客さまの声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上を図ってまいります。

## ⑥ Eラーニングシステムを活用した継続教育体制

当社ではEラーニングシステムを活用した教育・学習コンテンツを整備し、常に従業員が学習できる体制を構築しており、お客さまへも対応品質の向上に努めております。

また、コンプライアンス教育のために実施しているコンプライアンステストをはじめ、必須受講項目は常に満点合格を課し募集人のコンプライアンス知識、取扱商品やサービスの理解を深める教育を実施しております。

## ⑦ 評価・人事制度の整備

当社は従業員の成長が会社の成長であると考え、日々成長しつづける企業になるべく、様々な福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に意見できるシステムの構築、定期的な従業員アンケートの実施等の体制を整え、一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が100%力を発揮できる環境作りに努めております。

従業員が『この会社で良かった』『この仕事できて良かった』と思える気持ちがお客さまへのより良いサービスの提供へ繋がり、さらには、企業価値を高めることへ繋がると考えているため、今後も従業員が本気で働くことができる会社を目指して参ります。

### ◆評価制度

当社は、これらのお客さま本位の業務運営を適正に行うにあたっては、従業員が長く、安心して働くことのできる環境を整備することは非常に重要なことと考えております。

従業員の評価については、当社としてお客様に永続的に適切なご案内を行う上で、そのための職務や役職等に応じた固定給を中心としております。さらに昇給・昇格や賞与等については保険募集業務品質に関する事項を査定に組み込むなど、従業員が長く働き続ける環境を整備し、従業員満足度・お客様満足度の向上を目指してまいります。

## ⑧ 「保険見直し本舗」ブランドの展開

当社は、全国に展開する保険ショップ「保険見直し本舗」ブランドの運営・管理を行っております。これにより、直接お会いしてのライフコンサルティングをご要望されるお客様に関しましては、ご要望やお住いの地域に合わせ、「保険見直し本舗」の店舗をご紹介します。