

お客さま第一の業務運営に関する方針(F D宣言)に関するP D C A

**方針1. 私たちは、常にお客さまに安心と満足をお届けするために、あらゆる場面で
お客さまに「誠実」「親切」を第一行動します。**

具体的取組

私たちは、ご契約からご請求まで、お客さまが保険という商品に接するあらゆる場面においてご満足いただけるよう、全社員が「お客さまに何ができるか」を考えて日々業務を行います。また、お客さまを取り巻く環境を考慮し、家族構成や財産状況、現在のリスクに対する備え等を誠実にお聞きし、お客さまご意向を踏まえたコンサルティング提案で現在の課題解決に取り組めます。

【目標設定】

- ・ お客様満足度アンケートで「大変満足・満足」の合計を 95%以上とする。

【計画】

- ・ 「誠実・親切」の具体的な行動指針（例：相槌、復唱、専門用語を避ける等）を明文化し、全社員で共有する。
- ・ お客様の状況を深く理解するためのロープレ研修を半期に一度計画する。

【実行】

- ・ 全社員が日々、行動指針を意識して業務を遂行する。
- ・ 計画通りにロープレ研修を実施する。
- ・ ご契約後や保険金請求時のお客様に、満足度アンケート（Web または紙）の実施を依頼する。

【評価】

- ・ 四半期ごとにアンケート結果を集計し、目標達成度を確認する。
- ・ アンケートの自由記述欄や、日々の活動で得たお客様からの感謝、お叱りの言葉を収集、分析する。
- ・ ロープレ研修の参加者からフィードバックを得る。

【改善】

- ・ 目標未達の場合、原因（例：特定の手続きでの不満が多い等）を分析し、マニュアルや業務フローを改善する。
- ・ お客様から頂いたお褒めの言葉は全社で共有し、好事例として水平展開する。
- ・ 研修内容を参加者のフィードバックに基づき見直す。

方針 2. お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

具体的取組

お客様のよりよい暮らしをサポートするプロフェッショナルとして、多様化するご要望にお応えし、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供いたします。この実現に向け、社員の金融リテラシーのより一層の向上に努めます。お客様からいただいたお声（ご不満、ご要望、お褒め）の声を真摯に受け止め、社内でのPDCAサイクルの徹底を図ります。

【目標設定】

- ・社員の資格取得目標（例：FP 資格取得者 1 名増）を設定する。
- ・お客様の声を月間 2 件収集する目標を立てる。

【計画】

- ・新商品、税制、社会保障制度に関する社内勉強会を月 1 回開催する計画を立てる。
- ・お客様の声を収集・記録するための簡単なフォーマット（Excel 等）を準備する。

【実行】

- ・計画に沿って社内勉強会を開催する。
- ・社員は資格取得に向け学習を進める。
- ・面談時や電話応対時に、お客様からのご要望、ご不満、お褒めの言葉を積極的にヒアリングし、フォーマットに記録する。

【評価】

- ・四半期ごとに資格取得の進捗状況を確認する。
- ・収集したヒアリングをカテゴリ分け（例：商品について、手続きについて、担当者の対応について等）し、傾向を分析する。
- ・経営層を含めた会議でヒアリング分析結果を共有する。

【改善】

- ・ヒアリング分析で判明した課題（例：特定商品の説明が分かりにくい等）に対し、説明資料の改訂やトークスクリプトの見直しを行う。
- ・お客様からのご要望が多いテーマを次回の勉強会の議題とする。
- ・資格取得者へのインセンティブ等を検討する。

方針 3. 利益相反の適切な管理

具体的取組

保険会社から支払われる手数料の多寡に左右されることなく、お客様のご意向に沿った歳定期な商品を推奨、提案を行います。コンサルタントがお客様に適切に保険商品を提案しているかを検証するために、定期的に点検を実施いたします。具体的には、お客様の意向を把握したプロセス、提案した商品を記録した書面を定期的に社内で確認し、必要に応じて、募集人にヒアリングを行い、適切な提案が行われたかを検証していきます。

【目標設定】

- ・ 内部監査における不適切募集の指摘件数をゼロとする。

【計画】

- ・ 「お客様の意向把握プロセス」と「提案内容」の整合性をチェックするための内部監査チェックリストを作成する。
- ・ 四半期に一度、全募集人の契約からランダムに数件を抽出し、内部監査を実施する計画を立てる。監査担当者を任命する。

【実行】

- ・ 募集人は、意向把握から提案までのプロセスを所定の書面に正確に記録する。
- ・ 監査担当者は、計画通りに内部監査を実施し、チェックリストに基づき検証を行う。
- ・ 必要に応じて、監査担当者は募集人にヒアリングを行う。

【評価】

- ・ 監査担当者は、監査結果を経営陣に報告する。
- ・ 意向と提案内容に乖離が見られた案件がなかったか、特定の高手数料商品に提案が偏っていないかなどを評価する。
- ・ 監査プロセスの有効性を評価する。

【改善】

- ・ 万が一、不適切な提案の疑いがある場合は、当該募集人への個別指導と再研修を実施する。
- ・ 全社的に共通の課題が見つかった場合は、商品選定のルールや研修内容を見直す。
- ・ 監査チェックリストをより実効性の高いものに更新する。

方針4. 私たちは、常にコンプライアンスの遵守を心がけ、正しい姿勢で社業を運営するよう行動します。

具体的取組

私たちは常に「お客さまの声」に耳を傾け、真摯に受け止め解決・改善することにより、日々質の高いサービスを提供できるよう行動します。また、法令を遵守し、お客さまの問題解決のため常に全力で取り組みます。

【目標設定】

- ・コンプライアンス研修の全社員受講率 100%を維持する。
- ・お客様からの苦情件数を前年比 50%削減する。

【計画】

- ・最新の法令や監督指針、業界動向を踏まえたコンプライアンス研修の年間計画を策定する。
- ・お客様からの苦情（お叱り）をすべて記録し、対応の進捗を管理する台帳を整備する。

【実行】

- ・計画に沿って、全社員を対象としたコンプライアンス研修を実施する。
- ・苦情が発生した場合、速やかに苦情台帳に記録し、解決までステータスを管理する。
- ・研修後に理解度テストを実施する。

【評価】

- ・研修の受講率と理解度テストの結果を確認する。
- ・苦情台帳を定期的に月次でレビューし、苦情の発生傾向や原因を分析する。
- ・解決までの平均日数などを評価し、対応が遅延している案件がないか確認する。

【改善】

- ・理解度テストの結果が芳しくない項目については、次回の研修で重点的に解説する。
- ・苦情分析で見つかった課題に対し、業務マニュアルの改訂やシステムの改善を行う。
- ・重大なコンプライアンス違反につながる可能性のある事案は、速やかに全社で共有し、再発防止策を徹底する。

株式会社レベライズ

2025年2月1日