

顧客本位の業務運営方針

2025年4月1日

株式会社みらいほけん



『株式会社みらいほけん』は、経営理念を「**安心をいつもそばに**」と定め、その理念を実現するために下記の通り活動していきます。

1. お客様への安心

私たちは、最適・最高の安心をお届けすることでお客様とその大切な人をお守りします。

そのために、「お客様をお守りするという心構え」「各種ネットワークを最大限に活用した、最善のリスク管理と解決策の提供」「保険の入口(コンサルティング)と出口(事故・請求対応)どちらも親身に対応すること」を徹底しています。

2. 地域への安心

私たちは、安心を徹底してお守りすることを使命とします。1人でも多くの方に安心をお届けするために地域社会との関わりを大切にします。安心を提供し続けることで地域社会と共に成長し、喜ばれる企業になります。地域社会に貢献することが私たちの幸せにつながることを信じています。

3. 働く仲間への安心

私たちは、社内のチームワークを活かします。支え合う心を持ち、関わる全ての人の個性を尊重し、活力あふれる企業になります。仕事を通じて、この会社と出会えたことが本当に良かったと思っていただける会社を目指していきます。

当社は上記理念に基づきお客様のニーズにあったサービスを提供出来るよう下記の原則に基づき対応方針を実施していきます。1人でも多くの方に安心をお届け出来るよう邁進していきます。

原則1 顧客本位の業務運営に係る方針の策定・公表

2

原則2 顧客の最善の利益の追求

■私たちは、常にお客さまのことを考え最良のサービスを提供する組織的販売体制を整備します。

■私たちは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、お客さま視点で自らの業務をとらえ直すことで事業活動の品質向上に活かしてまいります。

<具体的な行動>

①自社商品だけではなく他社商品も含めて付帯漏れが無いかご意向に合ったものか診断をさせていただきます。既加入の生命保険については証券分析シート作成のサービス、未来予報図のシステムを活用しての将来設計をお手伝いさせていただきます。

【KPI:多種目販売率】

②お客様からの依頼、オーダーについては迅速かつスピーディー親身に行動します。

③具体的な事例を踏まえお客様に必要そうな商品や特約をお勧めさせていただきます。

④体制整備品質向上のPDCAサイクルの運用を強化するため、毎月の社内監査及び外部監査を実施します。

⑤担当者が不在の場合でも、バックオフィスが連携し、他の営業社員が対応できる体制が整っています。

原則3 利益相反の適切な管理

■私たちは、当該商品の提供保険会社から、委託手数料等の支払を受けておりますが、販売に際しては、当社や特定の保険会社の利益を優先する事なく、あくまでお客様の利益を最優先に最適な保険商品をご案内します。

■私たちは、お客様のニーズに基づき最適な保険商品をご案内する方針に基づく保険募集とその検証を徹底して行います(販売する保険商品の最新の特徴に基づく商品選定推奨フローの最適化・標準化とその検証の徹底)

<具体的な行動>

①商品の提供について当社や保険会社の利益を優先することなくお客様の利益を優先します。お客様にデメリットになる情報(保険の免責事項等)も積極的にご説明します。

②担当者が不在の時や担当者が変更になっても対応が出来るようにセールスフォースを使用し対応の記録を残しています。対応について至らない点が無いかな全件対応記録を代理店主が確認しています。

【KPI:対応記録件数】

原則4 手数料等の明確化

■弊社は、保険加入時等にお客様がご負担される手数料・その他の費用について、当該手数料等がどのようなサービス等の対価に関するものかを含め、お客様にご理解いただけるように情報提供に努めてまいります。

<具体的な行動>

①弊社は、保険加入時等にお客様がご負担される手数料・その他の費用が、どのようなサービス等の対価であるかを明確にご説明いたします。特に、弊社が取り扱っております「変額保険」においては、お客様にお支払いいただく保険料の中に「保険関係費用」「資産運用関係費用(信託報酬)」「解約控除」などの諸費用が組み込まれております。これらの内容については、パンフレットや設計書などを用い、丁寧かつ分かりやすくご説明いたします。

②保険料の口座振替(月払・半年払・年払・一時払)に伴う手数料は、原則として代理店が負担いたします。

※ご契約時に代理店所定の口座へお振込みいただく場合には、お客様にて振込手数料をご負担いただくことが原則です。なお、この手数料は金融機関の収益となり、弊社の利益とはなりません。万一の事故発生時にお支払いする保険金に関する振込手数料は、保険会社が負担し、お客様にご負担はございません。加えて、ご契約内容の異動やご解約時に発生する返戻保険料の振込手数料についても、原則として代理店が負担し、一部の契約を除いては保険会社が負担することとなっております。

原則5 重要な情報の分かりやすい提供

■お客様はこう思うに違いないといった予想をベースに判断して行動するのは慎み、お客様の意向や真意をしっかりキャッチできる状態まで意思疎通を徹底します。

■高齢者の方がご契約される際、お客様が契約内容を忘れてしまった場合でも適切にご説明できる体制を整えています。

<具体的な行動>

- ①更改契約については余裕あるスケジュールにて案内し事前に設計書・パンフレットをお送りし目を通してからの余裕を持った商談を心掛けています。【KPI:早期更改率】
- ②重要事項の説明についてはイメージしやすく具体的な事例や注意点を踏まえて説明します。
- ③具体的な事故例などを挙げて事故と対応する保険の結び付けをイメージしやすいようにしています。

◆原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

■私たちは、お客さまの加入の目的に照らして適当と認められる商品の勧誘を行います。

■お客さまの保険商品に関する知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた適切な勧誘に努めます。

■お客様により専門的なご案内ができるよう、各種金融資格、FP、能力開発など様々な資格を積極的に取得し幅広い知識を習得しています。

<具体的な行動>

①お客様の様々な情報や意向を良く聞きプランニングをします。より多くの本音のご意向を聞けるようロールプレでのトレーニングを実施し向上につとめています。【KPI:お客様の声】

②事故やロードサービス等、連絡先コンタクトが必ず出来るように連絡先カードを配布させていただきます。

③コンプライアンス遵守を徹底し質の高いサービスを提供出来るように毎月の社内監査の実施、年1回の外部監査(日本創倫社)の実施【KPI:監査報告】、月1回の外部コンサルティング(ブレインマークス社)の実施、ISO 9001の認証を取得します。【KPI:ISO9001認証取得】

④従業員メンバー知識向上・均一サービスの提供のため積極的に各種資格を取得しています。
【KPI:資格取得状況】

◆原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

■私たちは、社員同士がチームワークを発揮し、お客様に寄り添うために、働くうえで重要となる価値観(コア・バリュー)を共有し、「みらいほけん」らしい企業文化づくりに取り組んでいます。

<具体的な行動>

- ①納得感があり働き甲斐のある人事制度の導入運用をしています。
- ②良質な職場環境を実現するために共通の価値観をもって仕事出来るように各メンバーが体現者にメッセージを投稿しています。【KPI:メッセージ投稿件数】
- ③また、上長と悩みや相談が無いかな毎月個別面談を実施しています。