顧客本位の業務運営方針

2024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・最高な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と信じています。

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。支え合う心をもち、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

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頂きます。 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 をお手伝いさせて頂きます。

【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頂きます。
- 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、お客様の二一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しります。

<具体的な行動>

①弊社は、保険加入時等にお客様が負担される手数料・その他費用がどのようなサービス等の対価であるか を明示いたします。

*保険料の口座振替時(月・半年・年・一時払い)に発生する手数料は、代理店負担であること。しかし、契約時に代理店所定口座への振り込みは、お客様負担が原則であり、その手数料は金融機関の収益となるもので、弊社の利益ではないこと。万一の事故発生時においてお支払いする保険金に発生する振込手数料は、保険会社の負担にて行うもので、お客様のご負担はないこと。ご契約時の異動や解約時に発生する返戻保険料に関わる振込手数料は、お客様のご負担はなく、原則代理店負担(一部の契約は保険会社負担)であることなど。

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頂きます。
- 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、ISO9001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が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毎月個別面談を実施しています。

顧客本位の業務運営方針 の取組状況 KPI

2024年3月31日

株式会社みらいほけん



【2023年度各指標】

【多種目販売率】

2024年2月末過去1年16.6%(前年16.9%)▲0.3%

【対応記録登録件数】

2024年3月末過去1年セールスフォース対応記録件数15,183件

【お客様に余裕のある契約更新】

2024年2月末過去1年においての早期更改率は93.0%

(前年度92.9%)と余裕あるご案内を実施しております。

【2023年度お客様の声】

(2023年4月1日~2024年3月31日)

指摘項目	今年度	昨年度	対比
記憶違い・記憶漏れ	6件	(5)	1
その他(BM社関連)	6件	(0)	+6
その他	6件	(2)	+ 4
事務処理関連	5件	(4)	+1
事故関連	5件	(5)	0
契約内容確認	4 件	(7)	▲ 3
対応漏れ	3件	(12)	A 9
お褒めの言葉	2件	(13)	▲ 11
手続き関連(手続き誤り)	1件	(8)	▲ 7
接客態度・マナー	1件	(12)	▲ 11
手続き関連(説明不足)	1件	(5)	4
改定関連	1件	(2)	1
送付物関連	0 件	(1)	1
保険料関連	0 件	(0)	0
合計	4 1件	(76)	▲ 3 6

【2023年度各指標】

【体制整備の組織体制づくりについて】

当社は損害保険代理店業務・生命保険代理店業務において2022年1月2

5日にISO9001(登録番号:JUSE-RA-2015)の認証を取得しました。

(2025年1月24日有効)。適用規格JIS Q 9001 :2015(ISO9001:2015)

また、日本創倫株式会社(https://nippon-sourin.co.jp/)の外部監査を

2023年8月29日本社8月30日下田支店で実施し

2023年9月29日に 評価A(優良)評価と監査報告を受けました。

【メンバーからのコア・バリューメッセージ】

2024年3月末過去1年においてのメンバーへのコア・バリューメッセージ件数は232件頂きました。

1 「お客様にとっての最善を考えよう」

お客様に安心してもらうサービスを提供するために、お客様の立場になって、最善を尽くします。自分と会社のベストを尽くし、必要なこと・できることを考え抜きます。社員全員でお守りするという気持ちが、"安心をいつもそばに届ける"存在としてお客様を支え続けています。

2 「前向きに楽しむ」

私たちは、どんなことも前向きに楽しむことを大切にしています。これは、会社、スタッフの成長、お客様サービスがより良くなるには欠かせない視点です。そのために、笑顔でいること、前向きでいること、楽しむことを意識します。

3 「最後まで諦めずに継続しよう」

仕事をしていると上手くいかないことや壁にぶつかることがあります。そんな時 こそ、何事もめげずに最後までやりきろうとする気持ちをもつことが大切です。 気持ちがくじけそうになったときこそ、一歩でも前進することを心掛けます。

4 「プロフェッショナルとして向上し続ける」

私たちは、目標を高くもち、成長し続けます。より良い提案・顧客対応のために、「どうしたらお客様のためになるのか?」を自ら考え、勉強し、習得していきます。そうした行動の積み重ねで、プロフェッショナルとして信頼されることを目指します。

5 「感謝の心をもち、表現する」

みらいほけんに関わる全ての人に想いやりをもった行動を心掛けます。ありがと うという気持ちを感謝で表現し、気持ちのよい挨拶からはじめ、気持ちよく働け る環境を目指します。

6 「自分の体も心も大事にする」

誰もがみらいほけんに居場所があることを感じることができるように、私たちは自分のことを大事にします。そのために、健康を意識して、体を整えること。自分の考えを大切にすることを心掛けます。そうして自尊心を高めることで、みらいほけんでの存在価値を感じることができています。

7 「自分の仕事に責任をもつ」

私たちは自分の仕事と役割に責任をもち、最後まで成し遂げます。何かミスをしてしまったときに、誰かのせいにするのではなく、まずは自分に原因があると認識することが大切です。もし1人で解決できない時は、社内で共有し、仲間の力を借りて解決します。全員がそれぞれの仕事と役割に責任をもつからこそ、最善の価値が提供できるのです。

8 「自ら考え、行動する」

私たちは成果を出すために創意工夫をしながら主体的に考えて行動します。誰かの指示を待っていては期待以上の成果を出すことはできません。目的や目標を設定し、実現に向けたアイデアを実行に移します。そうした行動の先に、成果を出せることを意識します。

9 「謙虚さをもつ」

人は誰しも物事に慣れてくると、「自分が正しい!」という傲慢さや、「このくらいでいいだろう」という怠慢を引き寄せてしまいます。こうした慢心を引き締めるために、みらいほけんに入社した時の新鮮な気持ちを大切にし、他者からのアドバイスを素直に受け止めるように心がけます。

10 「仲間を大切にする」

みらいほけんでは、共に働くメンバーを大切にします。仲間が悩んでいたり、 困っている場面に遭遇したらどうしたら解決できるかを一緒に考えていきます。 そして、仲間を認めて尊重し、協力することを心がけます。それぞれの個性を理 解して、チームワークを高めていきます。

【メンバーの資格取得状況】

各種金融資格を中心に積極的に資格取得を取り組んでいます。 メンバーの資格については下記のとおりです。

【本社】

長嶋 雅義

- ・AFP/2級ファイナンシャルプランニング技能士 (特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ・トータルライフコンサルタント(TLC)(生保協会認定FP)
- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ·保険代理士(日本損害保険代理協会認定)
- ·相続診断士(一般社団法人相続診断協会)
- ・公的保険アドバイザー
- (一般社団法人公的保険アドバイザー協会)
- ・住宅ローンアドバイザー(一般社団法人住宅金融普及協会)
- ・健康マスター(一般社団法人日本健康生活推進協会)
- ・メンタルヘルスマネジメント(大阪商工会議者・施工商工会議所)
- ・こころ検定3級・4級(文部科学省後援・日本学術会議協力学術研究団体メンタルケア学術学会)
- ・ASK飲酒運転防止インストラクター(特定非営利活動法人ASK)

金崎 大亮

- ·行政書士(国家資格 申請取次行政書)
- ·Associate of Arts in foreign language (Glendale Community College. California)
- ・AFP/2級ファイナンシャルプランニング技能士(特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ・トータルライフコンサルタント(TLC)(生保協会認定FP)
- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ·保険代理士(日本損害保険代理協会認定)
- ·相続診断士(一般社団法人相続診断協会)
- ・公的保険アドバイザー(一般社団法人公的保険アドバイザー協会)
- ・コンプライアンスオフィサー(日本コンプライアンスオフィサー協会)
- ·体育学士(日本大学文理学部体育学科)

【メンバーの資格取得状況】

【本社】

實石 和明

- ・AFP/2級ファイナンシャルプランニング技能士 (特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ・トータルライフコンサルタント(TLC)(生保協会認定FP)
- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ・公的保険アドバイザー(一般社団法人公的保険アドバイザー協会)
- ・住宅ローンアドバイザー(一般社団法人住宅金融普及協会)
- ・ライフプラン診断士(一般社団法人ライフプラン診断士協会)

杉山 れい子

- ·損害保険募集人一般試験(社団法人日本損害保険協会)
- ・損害保険代理店専門試験コンプライアンスコース(社団法人日本損害保険協会)
- ・ライフ・コンサルタント(社団法人生命保険協会

桑原 久仁子

- ·損害保険募集人一般(一般社団法人日本損害保険協会)
- ・3級ファイナンシャルプランニング技能士 (特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ·生命保険募集人(一般社団法人生命保険協会)

【メンバーの資格取得状況】

【下田支店】

深澤 松義

- ・AFP/2級ファイナンシャルプランニング技能士(特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ・トータルライフコンサルタント(TLC)(生保協会認定FP)
- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ·保険代理士(日本損害保険代理協会認定)
- ・公的保険アドバイザー(一般社団法人公的保険アドバイザー協会)

角田 祐二

- ・損害保険トータルプランナー(日本損害保険協会認定)
- ·保険代理士(日本損害保険代理協会認定)
- ・トータルライフコンサルタント(TLC)(牛保協会認定FP)

加藤 優誠

- ·損害保険募集人一般(一般社団法人日本損害保険協会)
- ·生命保険募集人(一般社団法人生命保険協会)

武井 あゆみ

- ·損害保険募集人一般(一般計団法人日本損害保険協会)
- ・ライフ・コンサルタント(一般社団法人生命保険協会)

矢口 順子

- ·損害保険募集人一般(一般社団法人日本損害保険協会)
- ・3級ファイナンシャルプランニング技能士 (特定非営利法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会)
- ·生命保険募集人(一般社団法人生命保険協会)