

お客様本位の業務運営方針

株式会社オフィス養老(以下「当社」)は、「人と共に生きる～共生・共感・共創～」を企業理念とし、お客様の最善の利益を追求する観点からこれまで以上にお客様本位の業務運営を推進するために、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、以下の方針を定めます。以下の方針2)～方針7)、方針補足)の内容毎に、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」における原則2～7(これらに付されている(注)を含みます)との対応関係を表示しております。金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

方針1)お客様本位の業務運営

- ①当社は、経営理念「お客様の暮らしを守る保険と資産形成の生涯パートナー」を実現するため、お客様に“信頼”と“安心”を提供できるよう努めてまいります。
- ②全社員が、お客様が真に求める“保障”と“補償”を質の高いサービスとコンサルティングを通じて提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

方針2)お客様にとって最善の利益の追求

- ①私達はお客様の話をじっくり聴くことで、その想いをしっかり受け止め、一人ひとりのお客様の状況やご意向に合った最適な保険商品を選択頂けるよう提案いたします。
→「原則2 注」、「原則6 本文」に対応
- ②保険商品の提案にあたっては、あくまでもお客様の状況やご意向に合うことを最優先とし、当社が保険会社から受け取る販売手数料の多寡の理由により提案する商品を選択することはいたしません。
→「原則3 注」、「原則5 注1」に対応

方針2)お客様にとって最善の利益の追求 取組状況

①②

当社では、意向把握シートにお客様の意向とご提案商品をすべて記録しており、お客様へのご提案内容が適切であるかどうかについて全件確認を実施しています。また、月に1度の募集品質向上会議において、その適切性についても検証を実施しています。

※2021年4月～2022年3月実績

申込件数 333件 全件意向把握シートの内容確認 不適切と判断された内容 0件
→ 「原則2 注」、「原則3 注」、「原則5 注1」、「原則6 本文」に対応

方針3)お客様にとって最善なサービスの提供

- ①保険はご加入頂いてからが真の価値を問われることを自覚しており、ご加入後においても「安心の輪※」活動、「保険証券おまとめサービス」など継続的にサービスの提供をいたします。
※「安心の輪」は当社が営業活動の際に必須としているお客様の保険加入の状況を確認するシートです。
→「原則6 注1」に対応
- ②お客様からのご意見やご要望などの「お客様の声」を広くお伺いすると共に、これを真摯に受け止め、お客様の声を活かした業務運営を進めてまいります。
- ③当社は、高齢のお客様に対して保険商品の販売・推奨を行う際には、当社が定める高齢のお客様への対応方針に基づき親族の方の同席をお願いする等の対応を行ったうえで、より慎重にお客様のご意向の把握と商品の提案を行うようにします。また、その対応記録については適切な対応が行われたかどうかを事後確認する仕組みを導入します。
→「原則6 注4」に対応

方針3)お客様にとって最善なサービスの提供 取組状況

① 「安心の輪」活動実績

方針7)に記載の通り、2020年度の1573件に対して、2021年度は1613件のお客様に対して「安心の輪」確認活動を実施しています。「保険証券おまとめサービス」の提供実績総数は、99件となっています。
→ 「原則6 注1」に対応

② 「お客様の声」お伺い実績

方針7)に記載の通り、2021年度は106件の「お客様の声」に対して、63件を苦情として承っております。これら63件の苦情すべて、経営会議で共有を行いました。解決に至った件数は 59件、お客様の声で業務改善につながった件数は 54件です。

③ 対応記録の確認ならびに事後確認の実施状況

高齢のお客様のご提案については、すべて意向把握シートに記録し、当社所定のルールに基づいて保険の提案が行われたかどうか管理部門がすべて確認し、月に1度の募集品質向上会議でも1件1件検証を実施しています。結果として2021年度はすべての高齢のお客様へのご提案が適切に行われていることを確認しております。

→ 「原則6 注4」に対応

方針4)お客様にとって分かりやすい情報の提供

- ①当社は、損保から生保まで、保険商品の内容について、保険の仕組みや保障内容、保険料およびお客様に影響のあるリスクに関する情報等を分かりやすく説明しています。
→「原則5 本文」、「原則5 注1」、「原則5 注3」、「原則5 注4」、「原則6 注5」に対応
- ②お客様にとって保険用語などは分かり難い点が多いと思われるため、商品内容や仕組みを十分ご理解して頂けるよう、分かりやすい言葉を使って「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について、十分な説明を行うよう努めてまいります。
→「原則5 注4」、「原則5 注5」に対応
- ③お客様にご提案する商品については、そのご提案する理由をお客様の意向と照らし合わせながら、分かりやすく説明します。
→「原則5 本文」、「原則5 注1」に対応
- ④特定保険商品(変額保険や外貨建て保険)については、お客様が負担する手数料その他の費用の詳細について、保険会社のパンフレット等を用いて、その手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客様が理解できるように説明をします。
→「原則4 本文」、「原則5 本文」に対応

方針4)お客様にとって分かりやすい情報の提供 取組状況

①②③④

月に1度、全従業員による研修の実施により、お客様への説明内容の確認と情報提供の共有を実施しています。お客様に分かりやすい説明になっているか、専門用語の分かりにくい点についてもお客様にとって分かりやすい説明となっているかの確認を実施し、レベルの向上を図っています。

また、特定保険商品についての説明も、ロールプレイングを通じて、お客様がご理解できている説明ができていないかの確認を実施するとともに、意向把握シートで説明を実施したかどうかの確認を実施し、月に1度の募集品質会議でその適切性の確認を実施しています。

| | | |
|--------------------------|-----------------|--------|
| 週次ミーティングでの情報共有の実施実績(週2回) | 2021年4月～2022年3月 | 合計 98回 |
| 月に1度の研修(ロールプレイング含む)実施実績 | 2021年4月～2022年3月 | 合計 12回 |
| 月に1度の募集品質向上会議の開催実績 | 2021年4月～2022年3月 | 合計 12回 |

これらの実績を通じてレベルアップを図っており、本年度も実施を継続する予定です。

→ 「原則4 本文」、「原則5 本文」、「原則5 注1」、「原則5 注3」、「原則5 注4」、「原則5 注5」、「原則6 注5」に対応

方針5)お客様に信頼いただけるための従業員教育

- ①全ての社員が目指すべき経営理念を「お客様の暮らしを守る保険と資産形成の生涯パートナー」と定め、その実現のため継続的にミーティング・会議・研修を実施しています。
→「原則7 本文」、「原則7 注」に対応
- ②お客様が当社社員に求めるのは保険の知識をはじめ、高度な周辺知識、豊富な情報の保有と優れた説明スキル、お客様のご意向を正しく理解するための傾聴スキルだと考えます。私達は将来に向かってお客様に信頼を感じていただけるレベルまで社員のスキルを磨くことを目指しております。社員全員が損保大学コンサルティングコース認定・生命保険トータル・ライフ・コンサルタント[生命保険協会認定FP]を取得できる環境づくりに取り組んでいます。
→「原則2 本文」、「原則6 注5」、「原則7 注」に対応
- ③上記①②は法令順守の姿勢・理解・実践から始まると考えます。コンプライアンス意識の向上のため月に1回社内会議にてコンプライアンスについて考える時間を社員全員で共有、保険会社実施のコンプライアンス研修にも随時取り組んでいます。また、自己点検を行うことにより適切な募集体制を維持する職場作りを目指しています。
→「原則2 本文」、「原則7 本文」に対応

方針5)お客様に信頼いただけるための従業員教育 取組状況

①・③ 継続的なミーティング・会議の実施状況

社員全員参加の週3回の朝礼の際、「経営理念」を実現するための社員スピーチを行い意識づけを図る。月に1度の会議時に、「経営理念・コンプライアンス」について考える勉強会を実施(2021年7月～2022年6月実績)
「経営理念」に関しての全社員参加の研修を2021年4月に実施
→ 「原則2 本文」、「原則7 本文」、「原則7 注」に対応

- ② 損保大学コンサルティングコース認定者 社員9名中 8名
生命保険トータル・ライフ・コンサルタント(生命保険協会認定FP) 社員9名中 7名
高度な周辺知識、豊富な情報の共有、優れた説明スキル、傾聴のスキルを向上させるために、週次のミーティングで情報共有の場を設けること、月に1度の研修(ロールプレイング含む)による傾聴のスキルアップを図っています。

| | | |
|--------------------------|-----------------|--------|
| 週次ミーティングでの情報共有の実施実績(週2回) | 2021年4月～2022年3月 | 合計 98回 |
| 月に1度の研修(ロールプレイング含む)実施実績 | 2021年4月～2022年3月 | 合計 12回 |

これらの実績を通じてレベルアップを図っており、本年度も実施を継続する予定です。

→ 「原則2 本文」、「原則6 注5」、「原則7 注」に対応

方針6)利益相反の適切な管理

- ①商品のご提案に際しては、全てのお客様に対して現在の生活環境やご収入等の背景を勘案して、保険料のお支払いにご無理のないことやご意向に沿った商品機能性の有無など、商品の選択が慎重になされ、ご契約のご継続が可能であることに注意してまいります。保険会社から受け取る手数料の多寡によってお客様へのご提案内容に影響が及ばないよう、適切な管理を行っております。
→「原則3 本文」、「原則3 注」、「原則6 注1」に対応
- ②不当な乗り換え契約を勧めません。お客様が既に加入している保険が、お客様にとって良い契約である場合、当社は乗り換えを勧めません。
→「原則3 本文」に対応
- ③上記①②ができていないかどうかについて、月に1度の募集品質向上会議において、募集状況の検証を行い、適切にご提案ができていないかどうかの確認を実施します。
→「原則3 本文」に対応

方針6)利益相反の適切な管理 取組状況

①②③

商品提案についての適切性や保険料のお支払いの適切性については、すべての商談を意向把握シートに記録し、当社管理部門がその内容を全件確認することで、適切性についても確認を実施しています。また、月に1度の募集品質向上会議を開催し、募集状況の検証も実施しております。

※2021年4月～2022年3月実績

申込件数 333件 全件意向把握シートの内容確認 不適切と判断された内容 0件
→ 「原則3 本文」、「原則3 注」、「原則6 注1」に対応

方針7)お客様本位の業務運営方針の浸透

①当社は、当方針の浸透および定着度を客観的に評価するために評価指標(KPI)を以下の通り設定し、公表します。

●ご契約継続率

■生命保険 ご契約継続率

| 【保険会社名】 | ソニー生命 | 三井住友海上 あいおい生命 | メットライフ生命 | アフラック |
|-------------|--------|------------------|----------|--------|
| 【2021年度継続率】 | 99.15% | 99.90% | 95% | 100% |
| 【2020年度継続率】 | 100% | 97.66% | 100% | 99.30% |
| 【2019年度継続率】 | 99.74% | 99.10% | 100% | 97.85% |
| 【指標】 | 24か月 | (IQ A24) | (IQ A24) | 25か月 |

生命保険保険のご加入において、保険金・給付金を確実に受け取っていただくため、また、当社がお客様のご意向に合った商品をご提案できているかどうかを判断するためにも契約後の継続率は重要な数値だと考えています。お客様にご満足いただいている結果ととらえ今後ともご意向を踏まえ「ご提案・わかりやすい情報提供」に努めてまいります。

*ソニー生命：2020年3月1日契約日～2022年2月28日成立日のご契約のうち2022年3月1日時点で継続されている割合
 *IQ A24:ご契約後24か月の継続率を示す指標
 *アフラック:ご契約後25か月以上の継続している割合(2022年3月1日時点)(2019-2020年度はご契約後26か月以上継続率)

■損害保険 自動車保険継続率

| 2021年度 | 2020年度 | 2019年度 |
|--------|--------|--------|
| 93.6% | 92.8% | 93.9% |

自動車更改率は、自動車保険の満期が到来したお客様が再び当社でご契約を更改していただいた数値を表しています。この数値はお客様が当社の保全・事故手続きなどのアフターフォローにご満足いただいている結果だと考えています。

当社では創業以来、自動車保険を中心とした保険販売を継続してまいりましたが、今後は自動車保険のみならず、多種目販売を通じてよりいっそう「お客様の暮らしを守る」に相応しいサービスをご提供していきます。

※ ノンフリート台数継続率を継続率とカウントしています。

●お客様の声(苦情件数)

| 2021年度 | 2020年度 | 2019年度 | 2018年度 |
|----------|--------|--------|--------|
| 63 / 106 | 34/71 | 25/68 | 19/46 |

お客様の声(苦情件数)は当社がお受けしたすべてのお客様の声のうち苦情をいただいた数値を表しています。当社では、経営理念に基づき、個人・法人を問わず当社の保険契約に関わるすべての方の苦情等を含むお客様の声への対応を迅速・適切・真摯な対応を行うように努めています。問い合わせ、相談、要望、苦情等のお客様の声はお客様の信頼の確保、事業の成長、さらなる品質向上の実現のため積極的に受け止め、いただいたお声を分析し、苦情の低減に努めます。

●安心の輪(個人のお客様)活動実績

| 2021年度 | 2020年度 | 2019年度 |
|--------|--------|--------|
| 1613件 | 1573件 | 1609件 |

「安心の輪」は当社が営業活動の際に必須としているお客様のご家族の保険加入状況を確認するシートです。当社がお客様に一番お役に立てる方法は保険のプロとして「ムリ・ムダ・ムラ」が無い保険の選び方をきちんとお伝えすることだと考えています。個人のお客様は「自動車保険」「火災保険」「生命保険」「賠償・ケガの保険」をチェックして重複や掛け漏れのない安心できる補償の考え方を伝えるとともに合理的な補償をムダのない保険料で確保し、老後の貯蓄や資産形成に備えられるようアドバイスいたします。法人のお客様にはさらに財物や労災のリスクもチェックし事故や万一の事があってもこれまで通りの企業経営ができるアドバイスをさせていただきます。

●資格取得率<FP資格>

※当社の「FP資格所持者」の定義は、日本FP協会認定AFP、CFP、きんざいの1級～3級、TLC生保協会認定FPのいずれかの資格所持者を指します。

| 2021年度 | 2020年度 | 2019年度 |
|--------|--------|--------|
| 77.7%※ | 77.7%※ | 77.7%※ |

当社は、会社に関わる全ての人の働きがいと個人の可能性・幸せを追求する企業を目指しています。人材こそ最大の経営資源(財産)であり、従業員ひとり一人の成長こそが会社の成長を支えると考えています。業務上必要もしくは有益な知識またはスキルは自ら積極的に取得にチャレンジすることを基本としています。また、チャレンジしやすい環境の整備と個々の評価にも反映することで社員のモチベーションアップを目指しています。

●生命保険アフターフォロー活動実績

| 2021年度 | 2020年度 |
|--------|--------|
| 796件 | 299件※1 |

当社は2020年度より特に重要な活動としてお客様への定期的な連絡・訪問及びご契約期間中の保全活動全般のアフターフォロー活動に力を入れております。生命保険契約は長期にわたるため、保全手続きや、保険金・給付金請求以外のタイミングでもお客様にコンタクトを取り、ご契約内容の確認や情報提供に努めております。今後も適時・適切にお客様に必要な情報やサービスを提供し、ご契約締結後のフォローアップを継続していきます。

※1 対象期間:2020年11月～2021年3月

方針補足)

※当社は乗合保険代理店であることから、当社が取り扱う商品は、各生命保険会社および各損害保険会社から販売されている商品のみとなります。お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。また、当社は乗合保険代理店であることから、保険商品および金融商品の組成には携わっておりません →「原則5 注2」、「原則6 注2」、「原則6 注3」に対応

方針補足)取組状況(未実施・非該当)

当社は乗合保険代理店であることから、当社が取り扱う商品は、各生命保険会社および各損害保険会社から販売されている商品のみとなります。お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。 → 「原則5 注2」、「原則6 注2」の取組状況に対応(非該当)

また、当社は乗合保険代理店であることから、保険商品および金融商品の組成には携わっておりません。 → 「原則6 注3」の取組状況に対応(非該当)