お客様本位の業務運営に関する取組状況

（2022年度）

2024年1月

東急保険コンサルティング株式会社

１．お客様本位の業務運営を支える企業文化の醸成

当社は、全ての従業員に会社理念が浸透することを目的として、経営幹部がメッセージを発信し続けます。また、従業員と対話し、考える機会を持ち、お客様本位の業務運営を支える企業文化の醸成に努めます。

＜取組状況＞

●会社理念の浸透及びお客様本位の業務運営を支える企業文化の醸成に向け、イントラネットに会社理念を掲載し、社長より従業員に対してトップメッセージを発信しています。
●目標面談や1on1ミーティング等を通じて、マネージャーとメンバーにて会社理念やお客様本位の業務運営について対話しています。

2. 保険募集業務の品質の向上を目指す管理態勢の整備

（１）営業部門による保険募集プロセスの自主点検

各営業部門は、自部門の保険募集プロセスの運用状況について定期的に点検を行い、会社理念に則ったルールの遵守及び業務品質の向上に取り組みます。

＜取組状況＞

●各営業部門にて、全社統一の自主点検および、各部門独自の自主点検として、ロールプレイングの実施や商談履歴の確認等を行っています。

（２）管理部門による保険募集プロセスのモニタリング

管理部門は、定められた保険募集プロセスが各部門において有効に機能していることを確認するため定期的にモニタリングを行い、会社理念に則った業務品質の向上に資する態勢整備に継続的に取り組みます。

＜取組状況＞

●管理部門にて、全営業部門を対象に、募集状況に関するモニタリング（オンサイト・オフサイト）を実施しています。

（３）営業部門及び管理部門から独立した内部監査室による内部監査

内部監査室は、リスクアプローチに基づき効果的に内部監査を行い、保険募集にかかわる内部統制の有効性を評価し、各部門責任者にフィードバックするとともに経営幹部に報告します。

＜取組状況＞

●内部監査室にて、内部監査実施計画に基づいて全部門を対象とする内部監査を実施しています。

3. お客様の声を経営に活かす取組み

（１）お客様の声の収集と共有と反映

当社は、お客様から寄せられた「苦情」、「業務改善・品質向上に資するご意見・ご要望」をデータベースに入力を行い、情報を共有し、誠実に受けとめ、お応えすることでお客様満足の向上に繋げます。

＜取組状況＞

●お客様から寄せられた「苦情」「業務改善・品質向上に資するご意見・ご要望」を定期的に品質向上推進会議や品質向上推進担当者ミーティングで共有し、より一層の業務品質向上を推進しています。

（２）「お客様アンケート」の実施

当社は、保険ショップに来店されたお客様等を対象としてアンケートを行い、ご要望と満足度を把握し、業務品質の向上に繋げます。

＜取組状況＞

●保険ショップに来店されたお客様へのアンケートの他、独自のアンケート等を実施し、結果を業務品質の向上に活かすよう努めています。

4. お客様満足向上に向けた取組み

（1）お客様のお役に立てる情報の提供

当社は、リスクコンサルティングとファイナンシャルプランニングを通じて、企業活動においても、個人のライフステージにおいても、お役に立てる情報の提供に努めます。

（2）お客様のご意向に沿った商品・サービスと分かりやすい情報の提供

当社は、お客様が必要とする保障（補償）や目的、商品に関する知識や経験、財産状況等を勘案し、適切な商品の提案・サービスの提供に努めます。
商品の特徴やお客様の特性に応じて、重要な情報や必要な情報を分かりやすく提供することを心掛け、お客様の誤解を招かないよう丁寧に説明を行い、最終的にお客様が選択された商品がご意向に沿った内容であるかの確認を実践します。

＜取組状況＞

●適切な商品の提案・サービスの提供及び、重要な情報や必要な情報の分かりやすい提供のため、標準的な保険募集プロセスを定め、教育やモニタリング等で周知や確認を行っています。重要な情報や必要な情報として、お客様が負担する手数料（外貨建ての保険契約における為替手数料や、信託報酬など金融商品の取引に係る費用）についても、分かりやすい情報提供に努めています。

（3）資産運用アドバイザーの専門チームによるコンサルティングの実施

当社は、資産運用アドバイザーで構成される専門チームがお客様のライフスタイル、金融資産・知識、投資経験等やご意向を丁寧にお伺いし、資産運用に関するトータルコンサルティングを実施します。

＜取組状況＞

●資産運用アドバイザーで構成される専門チームにて、異なる金融商品の比較も含めたトータルコンサルティングを実施しています。

（4）利益相反の適切な管理

当社は、自社や保険会社・金融商品取引業者の利益を優先することなく、お客様のご意向に沿った商品の提案・推奨を行ってまいります。また、手数料の多寡に影響されず、特定の商品・サービスに偏らない担当者の評価基準を採用する等の工夫を行い、利益相反への対応に努めます。

＜取組状況＞

●推奨する保険会社や商品を定めたうえで、お客様のご意向に沿った商品の提案・推奨を行っています。推奨する保険会社や商品について利益相反の観点も含めて販売実績を確認し、定期的に見直しを実施しています。
●昨今報道されている大手損保各社による保険料カルテル問題において、当社取扱い保険契約の一部も取り上げられていますが、当社はご契約者様の意向及び指示に基づいて損保各社に保険料の提示を求める役割を適切に果たしており、これらの違法行為及び不適切な行為には一切関与していません。また、当該問題を引き起こした損保各社に対しては真因分析に基づく適切な再発防止策の実施を強く求めています。

（5）特に配慮が必要なお客様への情報提供

当社は、特に配慮が必要なお客様（ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様等）に対して、より慎重に丁寧な対応を心掛け、お客様の状況に応じた適切な情報提供に努めます。

＜取組状況＞

●ご高齢のお客様に対しては、分かりやすい言葉で、お客様のご希望や必要に応じご親族を交えた説明等により、丁寧な対応を心掛け、障がいをお持ちのお客様に対しては、お客様がどのような対応を望まれるかをお伺いし、配慮を行いながら柔軟に対応するよう努めています。

●お客様の属性やご利用いただいたサービスに応じ、お客様満足向上に向けて取組みを推進しています。
＜お客様満足向上に向けた主な取組み事例＞は別紙を参照ください。

5. 適切な業務運営に向けた従業員教育と研修の実践

（1）業務スキル向上に向けた研修の実践

当社は、全ての従業員に社外研修の受講と資格取得を奨励し、適切な業務スキル・必要な専門技能の習得と向上に努めます。

＜取組状況＞

●適切な業務スキルの習得のため、資格取得支援制度を設けるとともに、従業員のスキル等に応じて社外研修の受講を促し、研修動画コンテンツの整備・拡充を進めています。
●教育研修計画に基づいて研修を実施し、定期的に教育研修の実施状況の把握とフィードバックを実施しています。

（2）人事考課における業務品質向上項目の設定

当社は、人事考課項目として「業務品質向上」等を盛り込み、能力開発を行い、業務品質向上と営業成果創出を両輪とする価値観の醸成に努めます。

＜取組状況＞

●人事考課の評価項目に「業務品質向上」ならびに「お客様本位の業務運営の実践」を設定し、四半期毎に評価者と被評価者による面談・対話を実施しています。

＜別紙＞

お客様満足度向上に向けた主な取組み事例

		お客様との接点			
		情報提供・サービスのご紹介	ご意向のお伺い	プランニング・提案・手続き	アフターフォロー
お客様の属性・ご利用いただいたサービス	東急グループの従業員・退職者のお客様	お客様ご自身にてお考えいただけるよう、ガイドブックやホームページ掲載の保険診断ツールによる情報の提供			
	来店型保険ショップのサービスをご利用いただいたお客様	お客様ご自身も一緒にお考えいただけるよう、ライフプランや公的保険制度を踏まえた、リスクや保険の活用に関する丁寧な情報の提供と、保険を活用した課題解決のご提案			特定保険契約をご契約のお客様へ、DMにより保険会社お客様サイトのご案内を実施
	セミナーにご参加いただいたお客様	お客様に金融リテラシーを高めていただけるよう、社会保障を土台に「そなえる・ためる・ふやす・のこす」を切口ととした情報の提供			
	資産運用や相続等のサービスをご利用いただいたお客様		異なる金融商品（保険と投資信託）に関する情報の提供と、ライフプランや資産状況を踏まえた金融商品のご提案 キャッシュフロー表やポートフォリオ作成のご支援 相続におけるお客様のお悩みや課題を共有し、解決策をご提案		マネー関連情報の発信や、運用実績の確認に関するメールおよびセミナーによるフォローの実施
	上記以外の個人のお客様（損害保険）		お客様ご自身にてお考えいただけるよう、保障や事故に関するご案内ツールの送付	ご留意いただきたい内容などをご確認いただけるよう、契約手続きに関するご案内ツールの送付や、フォローコールの実施	
	東急グループの法人のお客様	リスクコンサルティングメニューを活用し、お客様とディスカッションしながら課題や解決策へのニーズをお伺いしたうえで、保険に限らない課題解決をご提案			
	東急グループ以外の法人のお客様	保険会社セミナーなど経営に関する情報の提供	リスクマップ等を活用したリスクコンサルティングによる課題解決のご提案		