

お客様本位の業務運営方針

【フィデューシャリー・デューティー】

エキスパート株式会社（以下、「当社」と言います）は、経営理念として「お客様本位の精神で、安心と情報を提供する真のエキスパートを目指します。」を掲げ、お客様の暮らしと事業の発展に貢献できる企業であり続けるために、「お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり、定め、この方針に基づく取組状況を定期的に公表します。

また、この方針は、社会情勢の変化や経営環境の変化、関係法規改正を踏まえ、より良い業務運営を実現すべく、定期的に見直しを行います。

1. お客様本位の業務運営

当社は、当社経営理念に則り、事業活動のあらゆる局面において、その理念を遂行し、お客様のニーズを的確に把握し、そのニーズに即した情報提供と分かりやすい説明を行い、ニーズに沿った保険商品を提案します。

2. 保険募集について

当社は、コンプライアンスの徹底という大前提のもと、金融リテラシーの向上と職業倫理を保持するために、資格取得、研修等の受講を制度化し、保険商品知識のみならず、金融全般に関する幅広い知識の習得に努めます。また当社は、金融商品の販売等に関する法律に基づき、「勧誘方針」、ならびに「推奨販売方針」を策定し、公表しています。

①お客様の利益の追求

当社は、お客様との対話を通じて最適な商品やサービスを提供し、お客様の利益創出を図るため、誠実かつ公正に業務を遂行します。また多種多様化した商品を分かりやすく説明し、お客様の意向に沿った商品やサービスを提供することが、保険代理店としての役割であることを、企業風土として定着するように努めます。

②お客様のご意向に沿った商品・サービスの提供と重要な情報の分かりやすい説明

当社は、取り扱う商品やサービスの内容をお客様に分かりやすく説明し、保険のお申し込みを決定するにあたり必要な情報を十分に提供し、「ご意向お伺いシート」を用いて、当初のご意向と最終ご意向が異なる場合は、相違点や相違が生じた経緯を説明します。また為替リスク等、お客様に不利益となる可能性を含んだ商品、複雑な商品内容については、より分かりやすく丁寧に回数を重ねて説明を行います。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様のご意向に関わらず、保険会社の特定の保険商品に対する販売キャンペーンや、代理店手数料が高い商品、販売インセンティブ等に左右されるような販売・推奨行為は行わず、当社策定の募集管理規程、募集ハンドブックに則って、お客様のご意向に即した商品・サービスを提供します。

また当社では、お客様の最終的な意向に即した商品を提案しているかを検証するため、当社内部監査部による定期点検を実施しています。併せてご契約から早期に解約・解除になった契約、ならびに乗換契約（※）発生件数も同様の点検を実施し、適正な募集が行われたか、ヒアリングをします。

（※）乗換契約とは、現在ご加入の当社販売商品または他社商品の解約や減額を前提として、新たな保険契約を申し込むことを言います。乗換契約は、現在のご契約を継続していれば保険金・給付金のお支払対象となったものが、乗換後の契約では、お支払対象にならなかったり、お支払額が減少したりすることがあります。

4. 運営方針の浸透に向けた取組

①教育制度と人事考課・業績評価制度の施行

当社では、適正な業務運営を遂行するため、各種規程・マニュアル等の内容の周知徹底を図り、恒常的に教育・育成に取り組んでいます。毎月実施される全拠点共通の月例会議にて経営理念・業務運営方針の徹底、当社独自のコンプライアンステストの実施、新商品や商品改定の勉強会の実施、また隔週で実施される業務プロセス会議において、お客様に寄り添うためのロープレ研修を通じて、すべての品質向上に努めます。

すべての募集人が高いコンサルティング能力を身につけるため、資格取得支援制度を設け、金融リテラシーの向上に努めます。

当社では、定量面の業績評価だけでなく、職種に応じたコンピテンシー評価を採用し、お客様本位の業務運営方針、その方針に向けての資格取得状況等、定性面の評価を人事考課に反映させています。

②お客様の声を活かした業務運営の改善

当社では、経営理念に基づき、お客様からいただくご意見・ご不満・お叱り・お褒めの声の一つ一つを真摯に向き合い、経営品質、業務品質、ならびに募集人の品質向上を図るため、記録し、保険会社と共有します。特にご不満・お叱りのお声は、全件抽出し、その改善策を協議・分析し、更なるお客様本位の業務運営に役立てていきます。

③内部監査部の設置

当社は、募集業務に一切従事しない内部監査部を設け、監査計画、ならびに監査実施項目を策定、それに基づき、年3回、全拠点の臨店監査を行っています。監査調書を踏まえて、課題・問題点の洗い出し、必要に応じて対策委員会を設置し、PDCAサイクルの下、更なる業務品質向上に努めます。