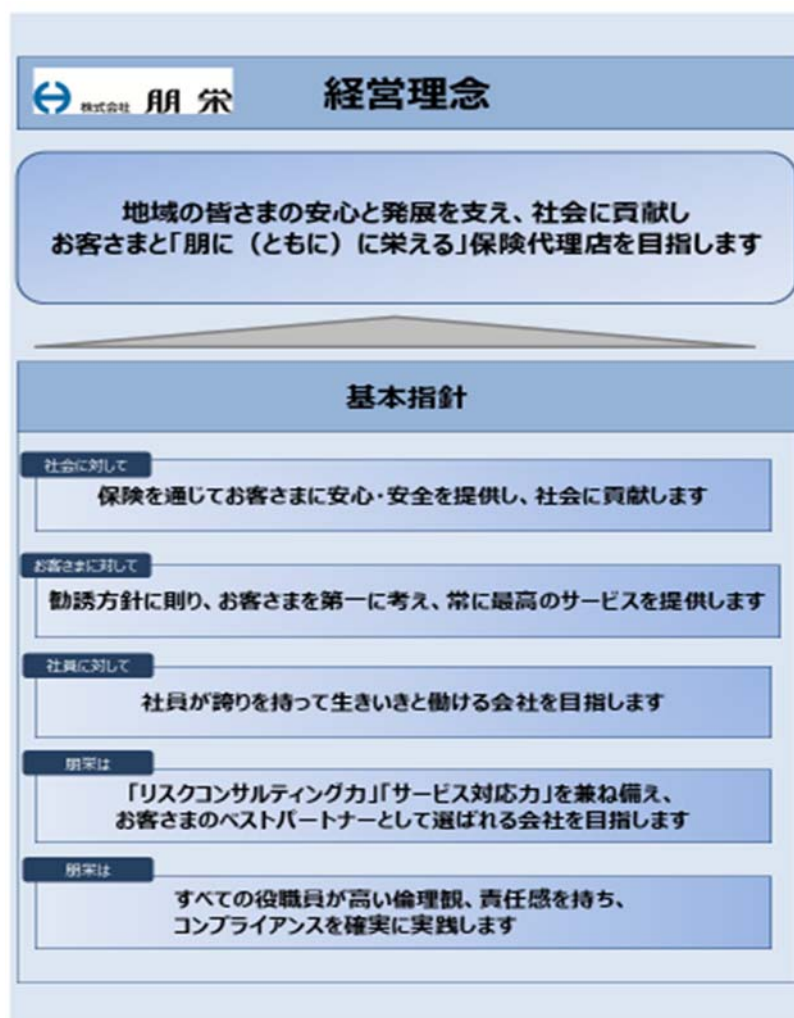


お客さま 各位

2019年3月29日に公表いたしました「お客さま本位の業務運営方針について～経営理念の実現に向けて」につきまして、取組み事項の一部追加（公的保険制度についての適切な情報提供）と表記の一部変更見直しをおこないました。今後も、経営理念の実現に向けて取組みを推進してまいります。

お客さま本位の業務運営方針について～経営理念の実現に向けて

株式会社朋栄（以下、「当社」といいます）は、「地域の皆様の安心と発展を支え、社会に貢献しお客さまと「朋（ともに）に栄える」保険代理店を目指します」との経営理念を掲げるとともに、五つの基本指針（行動指針）を定め、経営理念の実現に向けて日々の業務に取り組んでいます。



更に当社は、「勧誘方針」「コンプライアンス基本方針」「保険募集管理基本方針」「お客さまの声対応基本方針」等を掲げ、コンプライアンスの実践、正確でわかりやすい説明、最適な保険商品の提供、適正な保険募集の確保、お客さま満足度の向上等に日々努力をしております。

2019年3月、当社は経営理念および五つの基本指針（行動指針）をより一層具体的に実践するための取組みとして「お客さま本位の業務運営方針」を定めました。経営理念および五つの基本指針（行動指針）と合わせて公表いたしました。

なお、本方針に係る取組み状況は、定期的に公表するとともに、より良い業務運営を実現するため、その取組み状況に応じて、本方針の定期的な見直しを行ってまいります。

経営理念

地域の皆さまの安心と発展を支え、社会に貢献し
お客さまと「朋に（ともに）に栄える」保険代理店を目指します

基本指針と具体的取組み方針

（社会に対して）：保険を通じてお客さまに安心・安全を提供し、社会に貢献します
（お客さまに対して）：勧誘方針に則り、お客さまを第一に考え、常に最高のサービスを提供します

【具体的取組み方針】

1. 意向把握および比較・推奨販売方針の遵守

当社は、複数の保険会社の商品を販売する保険代理店です。保険商品のご提案にあたっては、お客さまの意向を適切に把握したうえで、取扱商品の中からお客さまの意向に基づき特定の保険会社の商品を選別しお客さまに推奨して販売しています。当社は、「保険商品のご案内にあたって」や「商品パンフレット」「お見積書」等を用いてその商品を選別した理由等について、分かりやすい説明に努めてまいります。その取組み状況については、比較・推奨販売記録の点検を通じて実効性の確保に努めてまいります。

[比較説明・推奨販売記録の点検](#)

2. お客さまの意向と実情に応じた商品の販売

当社は、保険の専門代理店としてその専門性を高めるため各種研修に積極的に参加するとともに、勧誘方針に則り、お客さまの知識・経験、保険の加入目的、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商品の販売に努めてまいります。

①生命保険の早期解約理由の点検および 25 月目継続率の検証

②自動車保険継続率の検証、③商品研修実績

3. 重要事項等の説明

お客さまへの商品・サービスのご提案にあたっては、お客さまに対して、契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を提供してまいります。特に、契約概要や注意喚起情報である重要事項等の説明に関しましては、保険契約の内容をご理解いただくために、商品の仕組み、補償（保障）内容、保険料に関する事項等を記載した書面を提供し、明確・平易であって誤解を招くことのない分かりやすい説明に努めてまいります。また、公的保険制度についての情報提供を適切に行ってまいります。

取組みにあたっては、ロールプレイング等の募集実務研修により、募集人のスキルアップと実効性の確保を図ってまいります。

[ロールプレイング研修による販売指導および研修実績](#)

4. 高齢者・障がい者への適切な対応

ご高齢のお客さまには、認知判断能力に応じた対応および年齢や保険商品の特性等に応じたよりきめ細やかな対応を行い十分にご理解いただけるよう配慮してまいります。

また、障害のあるお客さまには、本人がどのような対応を望んでいるのかを丁寧に聞き取ったうえで、合理的配慮の具体例を参考にしながら柔軟に対応してまいります。

取組みにあたっては、お客さま対応記録を点検し、きめ細やかな取組みの浸透に努めてまいります。

[高齢者・障がい者対応記録の点検](#)

5. 「お客さまの声」の収集と活用

お客さまからの「苦情」「ご意見・ご要望」「お褒めの言葉」など、すべてのお客さまからの声に真摯に耳を傾け、「苦情」の低減のみならず品質向上に資するすべてのお客さまの声の収集に努めてまいります。

また、収集した「お客さまの声」を分析し、苦情の低減に努めるとともに、品質の向上・お客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かしてまいります。

①「お客さまアンケート」の実施と結果分析および業務改善内容

②「お客さまの声」の収集と点検および業務改善内容

基本指針と具体的取組み方針

(朋栄は) : 「リスクコンサルティング力」「サービス対応力」を兼ね備え、お客さまのベストパートナーとして選ばれる会社を目指します

【具体的取組み方針】

6. コンサルティング活動の実践

当社は、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に応じた適切な商品設計、販売・勧誘活動を実践してまいります。

また、お客さまの意向に最も適した商品を迅速に提供するために、弊社が推奨する保険会社および推奨する理由について直近の販売実績を検証し、定期的に見直ししてまいります。

- ①リスク分析提案実績および証券診断分析実績
- ②推奨販売方針の見直し結果報告と開示

7. 資格取得の推進ならびに研修の実施

当社は、生損保の総合保険代理店として、正確で分かりやすい説明およびお客さまのニーズに合った最適な保険商品の提供、ご契約の適切な管理、保険事故への対応など、「サービス対応力」の向上に向けて、資格取得を推進するとともに各種研修を実施してまいります。

資格取得率

8. ご契約の適切な管理

当社は、社会情勢の変化を踏まえ、お客さまにとって必要な補償（保障）やサービスをタイムリーに提供していく態勢を整備するとともに、お客さまの保護や利便性の向上に向けて、ご契約を適切に管理してまいります。

- ①商品研修実績（2. と同じ）
- ②損害保険の満期契約アプローチ状況点検
- ③契約期間中の変更申し出案件の管理

9. 保険事故対応力の向上

当社は、「事故受付マニュアル」を整備するとともに事故受付の専門スタッフを配備し、事故発生時の初期対応から保険金支払いまでの援助を「迅速」かつ「丁寧」に行う態勢を整備してまいります。

- ①事故受付専門スタッフの配置および保険金お支払いまでのプロセス管理
- ②事故対応力向上研修実績

(朋栄は) : 全ての役職員が高い倫理観、責任感を持ち、コンプライアンスを確実に実践します

【具体的取組み方針】

10. 利益相反の適切な管理～お客さま利益の確保とお客さまの意向と実情に応じた商品の販売

当社は、お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、当社の意向把握および比較・推奨販売方針を遵守し、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切に管理してまいります。また、元受保険会社から支払われる代理店手数料にとらわれることなく、お客さまを第一に考えお客さまの意向と実情に応じた商品の販売に努めてまいります。

比較説明・推奨販売記録点検（「意向把握および比較・推奨販売方針の遵守」と同じ）

(社員に対して) : 社員が誇りを持って生きいきと働ける会社を目指します

【具体的取組み方針】

11. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等の確保

当社は、社員の事業活動を通じたお客さまと社会への貢献に取り組むとともに、社員自身の自己研鑽やスキルアップを支援してまいります。また、全社員が本方針（お客さま本位の業務運営方針）を常時携行するとともに、各種会議・研修の場で理解を深める取組みを推進してまいります。

社員の自己研鑽・スキルアップ支援

<ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客さま本位の業務運営方針」との関係について

当社は金融庁が定めた「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）を採択し、当社の「お客さま本位の業務運営方針」（以下、本方針）を当社ホームページに公表しています。原則と本方針との関係は以下のとおりです。

原則	対応する本方針	原則	対応する本方針
原則 2	経営理念 基本指針 方針 1～方針 11	原則 5	方針 3～方針 4 方針 6～方針 9
原則 3	方針 10	原則 6	方針 2
		原則 7	方針 11

- * 1 原則 4、原則 5（注 2）（注 4）および原則 6（注 1～4）は、当社の保険販売形態上、または、投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。
- * 2 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。

以上