

## お客さま本位の業務運営方針

株式会社保険ダイレクト（代表取締役社長 星野 満保）は、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため「お客さま本位の業務運営方針」を作成し、会社宣言として公表いたします。

当社は、株式会社 NFC ホールディングスのグループ企業であり、2019 年 4 月よりアフラックの専業代理店としての活動を行っております。

これまでもお客様に安心していただけるサービスの提供を心掛けておりましたが、最新情報の提供を行い、お客様に合った最新で最適な保障を備えていただく手伝いを行うとともに、アフラックと共に生きるための保険を提案してまいります。また、社会情勢や経営環境などの様々な変化を踏まえ、お客さま本位の業務運営を実現するために、定期的に本方針の見直しを行います。

2020 年 12 月 12 日 策定  
株式会社保険ダイレクト  
従業員一同  
代表取締役社長 星野 満保

### **1. お客さま本位の業務運営**

当社はアフラックの専業代理店として、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

- ・当社は、基本理念に「アフラックと共に。お客様へ生きるための保険を提案します。」を掲げ、お客様に満足いただけるように努めてまいります。
- ・当社は、アフラックの専業代理店として、アフラックの定める「お客さま本位の業務運営に関わる方針」に沿った運営に努めます。
- ・当社は、「お客様第一主義」のもと、生涯安心していただけるサービスを提供できる体制の構築に努めてまいります。

### **2. お客様のニーズにお応えする商品・サービスのご提供**

当社は、お客様の立場に立った保険商品及びサービスのご提供を通じて、お客様に信頼され、ご満足いただけるように努めてまいります。

当社は、お客様の加入目的、収入・資産や家族構成等に照らし合わせ、最適な保険商品のご提案を

通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与するべく努めてまいります。

① お客様のご意向等を踏まえた商品提案

- ・お客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品をご提案します。
  - ・ご対応状況を適切に管理・記録できるよう社内体制の整備に努めます。
  - ・高齢（70歳以上）のお客様へのご提案や、保険のご加入に際しては、特に丁寧な対応に努めます。
- またその際はご家族様の同席・同意をお願いし、意向確認、ご加入の意思についての確認に努めます。

② 重要な情報の提供

- ・お申込みの際には、保険商品の内容・仕組みをご理解いただくための、特に重要なお知らせ「契約概要」と、特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付のうえ、説明してまいります。
- ・ご契約中の保険契約を減額・解約し、新たに保険契約にご加入を希望された場合には、お客様にとって不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得をいただいたうえで、お手続きを進めてまいります。

③ ご契約後のアフターフォロー

ご契約いただいた後も、契約保全を目的としたフォローコールを継続的に行うことにより、契約内容の確認や、ご請求漏れの可能性のある給付金・保険金のご案内を実施してまいります。その際に、加入時とライフサイクルが変化しているお客様には、現在のご要望に沿ったプランをご提案することで、より一層ご満足いただけるよう努めてまいります。

④ 継続的な研修

役員・社員に対し、商品の専門知識や販売マナー等に関する教育研修を実施し、募集品質の向上に努めてまいります。

### **3. 分かりやすい情報のご提供**

当社は、お客様に保険商品の内容を十分にご理解いただけるように、わかりやすく、丁寧な説明に努めてまいります。

- ・ご提案商品が、お客様のご意向にどのように対応しているのか、わかりやすいご説明に努めます。
- ・ご提案商品が、お客様のご意向に対応した商品であることの確認を丁寧に行います。
- ・商品内容や保障の仕組みをご理解いただけるよう「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について丁寧な説明に努めます。
- ・高齢のお客様に対しては、保険商品をご説明する機会を複数回設けて、ご意向を確認してまいります。

#### **4. 利益相反の適切な管理**

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

当社は、「お客様第一主義」のもと、厳格なコンプライアンス体制を構築・維持することで、利益相反の適切な管理に努めてまいります。

- ・お客様と営業担当者の通話をモニタリングし、不適切な会話、説明不足、誤った説明等が発覚した場合は、指導教育を行います。
- ・業務マニュアル、トークスクリプト、営業ルールブックなど、営業資材をデジタル化し、常に最新情報を閲覧しながらお客様対応ができるようにします。
- ・お客様から取得した内容は顧客管理システムで適切な管理を行います。
- ・申込書の受付後に、お客様のご意向を再度確認し、適切なご提案が行われていたかの検証を行います。

#### **5. お客様本位の業務運営を実現するための態勢**

当社は、お客様本位の業務運営とおお客様の利益の最大化を図るため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

- ・「お客さま本位の業務運営方針」の浸透に向け、会議・研修時に繰り返し説明してまいります。
- ・お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、経営会議にて定期的に確認・検討してまいります。

## お客さま本位の業務運営方針 取組指標（KPI）

1. アフターフォローコール実施状況
2. 保全実績
3. お客様満足度（お客様の声）
4. QA モニタリング実施状況
5. 提携先企業数
6. 保有契約件数並び商品割合、最新化件数

※お申込みいただいたお客様に、電話にて募集人への満足度調査を行った際に取得する内訳となります。

今後は、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取組とあわせ、  
当指標を用いて当方針および取組内容の定着度合を測り、  
業務運営の定期的な検証・見直しを行うことを通じて、お客様本位の業務運営を推進してまいります。