

# お客様本位の業務運営に関する方針

2020年6月1日

株式会社緑翠園

株式会社緑翠園（ほけんの窓口グループパートナー企業、以下「当社」といいます。）は、業務運営において常にお客様本位で考え、行動し、改善を行っていくため、下記経営方針を定め、以下の方針を定めます。

## 経営方針

**社員とお客様との「信頼」と「大切な事」を増やし一緒に「安心」を築きたい。**

### 1. お客様本位の業務運営

当社は、お客様が求める質の高いサービスと専門性の高いコンサルティングを提供し続けるため、お客様本位での行動を心がけます。

当社方針および取り組み内容の定着を図る指標として

- ペーパーレス率 95%以上
- 次アポ率 70%以上
- 成約率 60%以上

の3つを定め、お客様本位の業務運営を推進して参ります。

※上記指標はKPI（Key Performance Indicator/主要業績評価指標）として公表することとなります。

### 2. 顧客の最善の利益の追求

当社はおお客様にご納得の上、最適な保障をお持ち頂き「安心」をご提供出来るように

- 最適な保険商品のご提案
- お客様に適した保険商品のご提案
- お客様に適した商品と質の高いサービスの提供
- お客様本位の販売方針の実践

上記の対応を行い、最善を尽くします。

また、当社はお客様に保険商品のご提案を行う際

- 保険商品の内容を正しくご理解いただける説明
- 分かりやすい情報提供
- お客様の立場に立ったサービスの提供
- 複数社の商品を比較推奨し、デメリット含めたご案内を心掛け、相談会を行っております。

#### 【具体的取組】

- お客様のご意向を把握した上で、それらに沿った保険商品のご提案を行うとともに、ご契約に至るプロセスを適切に記録し、後々その内容が確認できるよう社内体制整備に努めます。
- 複数の取扱保険会社の中からお客様のご意向に沿った商品を適切にご選択いただく為に「比較推奨販売方針」を定めています。当該方針は商品提案前にお客様にご説明させていただき、ご納得いただくよう努めます。
- 変額保険や、外貨建て保険のような、市場リスクをお客様が負担する特定保険契約をご提案する際には、お客様の取引経験や金融知識を考慮の上、明確で分かりやすい表現を使い、適切な情報提供を行います。
- ご高齢のお客様に保険商品を提案する際には、ご本人の理解度や判断力等を確認し、分かりやすい言葉で丁寧に説明するよう努めます。
- 短期で消滅したご契約等、募集の適切性が懸念される契約については、適切な募集が行われていたかを検証して参ります。
- お客様に保険商品を提案する際は、「契約概要」と「注意喚起情報」を交付・説明しております。特に、既存のご契約を減額・解約して新たに保険契約にご加入いただく場合には、お客様にとって不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得いただいた上でご加入いただくよう努めます。

### 3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、その恐れのある取引を適切に管理すべく、体制を整備いたします。

#### 【具体的取組】

- 当社社員がお客様のご意向に沿った保険商品の提案を行っているかを検証するため定期的に点検を実施いたします。お客様のご意向について記録した帳票をコンプライアンス責任者が定期的にサンプルチェックを行い、適切な募集が行われていたかを検証いたします。

#### 4. お客様の声の適切な管理

当社は、お客様のご要望に、誠実、かつ迅速にお応えできるよう努め、業務運営の改善に努めます。

##### 【具体的取組】

お客様から寄せられた、ご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として記録し、社内にて共有、改善していく体制を整備するよう努めます。

また、ご意見、ご要望、ご不満だけではなくお客様から頂いた「お褒めの言葉」も社内にて共有し意識の向上に努めます。

ご契約後に保険証券を持ってご来店いただき、改めてご意向に沿った安心の内容となっているか、お客様と一緒に確認します。

この活動を「3+①」として推奨しております。



#### 5. コンプライアンスの徹底

当社は、当該方針に基づき当社社員がお客様本位で行動していくため、研修体系等の体制を整備いたします。

##### 【具体的取組】

経営方針・当該方針の浸透とコンプライアンスを遵守した募集活動を行うよう社内又はグループ内研修を実施いたします。

#### 6. その他

内部管理体制の強化

・社内監査の実施

人材育成

・教育体制の強化

以上