

お客さまに真の価値を提供する会社宣言

[お客さま本位の業務運営方針]

2023年1月5日改訂



株式会社シズオカ エージェント オフィス
Shizuoka Agent Office

Shizuoka Agent Office Co.,Ltd.

はじめに

お客さまに真の価値を提供する会社宣言

株式会社シズオカエージェントオフィス(静岡県静岡市葵区 代表取締役 山本英俊 以下「当社」)は、「わたしたちは、保険を通じ、安定した事業経営と、安心して暮らせる社会の実現に貢献するためにお客様、社員、地域社会、取引保険会社との絆を大切に、共存共栄、お互いに尊敬・信頼しあえる関係を目指します」を経営理念に掲げ、損害保険、生命保険を取扱う地域密着型の総合保険代理店として、1996年6月に創業(組織改編により2009年7月法人設立)いたしました。

創業以来、地域に根差す保険代理店として、「事業には安定を」「家庭には安心を」の言葉をスローガンに、お客さま本位の姿勢でお客さまの最善の利益を追求する体制を整備していくことが、お客さま最優先のサービスの提供に繋がると考え、2017年3月30日に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、本原則を採択するとともに、2018年12月25日付で「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま本位の業務運営方針、以下「本方針」)を策定、公表し、これらの実践と従業員の意識の醸成に取り組んでまいりました。

さらに金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂版が公表されたことに伴い、これまで以上に、お客さまに真の価値を提供することの重要性を認識し、本方針の見直しを行いました。これからも本方針に表された理念をより良いものへと継続、発展させ、お客さま本位の業務運営の徹底を図ってまいります。なお、「本方針」及び本方針に基づく「取組状況」が、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」にどのように対応しているのかななどを、添付資料(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則との対応関係表」)で表示しており、定期的に報告を行っています。

2018年 12月25日 制定

2023年 1月 5日 改訂

株式会社シズオカエージェントオフィス

代表取締役 山本英俊

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細については、金融庁のホームページをご覧ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

[取組方針1]

お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等

当社は経営理念を実現させるため、本方針の実践を経営の重要課題と位置付け、お客さまの豊かな未来の実現に貢献できるよう努めてまいります。また本方針及び本方針に係る取組状況を当社のウェブサイト等により定期的に公表するとともに、お客さま本位の業務運営が当社の企業文化として定着するよう努めてまいります。

アクションプラン

お客さま本位の業務運営を実践するための4つの行動指針と実践

- (1) 私たちは、経営理念「お客さまに安心を提供し信頼関係を構築する」を理解し、使命や価値観の共有に努めます。
- (2) 私たちは、お客さまの最善の利益の追求を最優先して、時代に合った適切なリスク分析や業界の最先端の対応が図れるよう行動指針を定め、常にこれらの実践に努めます。

【行動指針】

▶ [お客さま]

私たちは、お客さまのニーズに的確に対応し、お客さま最優先のサービスの提供を心掛けます

▶ [社員]

私たちは、常に学ぶことを怠らず、代理店の存在意義を確立し、物心両面の満足を追求します

▶ [地域社会]

私たちは、企業市民として、地域の人・財物・利益を守り、地域文化の発展に努めます

▶ [取引保険会社]

私たちは、CS(顧客満足)をともに追求するパートナーとして、共生・共創に努めます

[取組方針2] お客様の最善の利益の追求

当社はお客さまと永続的な共存共栄、お互いに尊敬、信頼し合える関係を目指しているため、お客さまの声を大切にしながら、お客さまの利益を最優先し、最適な保険商品をご提案いたします。そのため、お客さまの生活環境、事業内容等だけではなく、保険に対する知識や価値観を把握すること第一に考え、お客さまを知ること徹底するコンサルティングに努めます。

アクションプラン ▶ お客様に真の価値を提供するコンサルティングの実践

- (1) 私たちは、当社にしかできないコンサルティングにこだわり、お客さまの保険の加入の目的や補償(保障)の範囲等のヒアリングに留まらず、様々な仮説をお客さまに問いかけ、将来的にお客さまが不利益を被ることがないように真の価値の提供に努めます。
- (2) 私たちは、お客さまの最善の利益を最優先するコンサルティングサービスを提供するため、定期的な従業員教育・研修等によりスキルアップを図り、お客さまから選ばれる人材育成に努めます

アクションプラン ▶ お客様の声を経営に活かす取組み

- (1) 私たちは、お客さまから寄せられた”ご意見“、“ご要望“、“ご不満“等すべて「お客さまの声」として記録します。
- (2) 私たちは、お客さまの声を貴重な経営資源と位置付け、毎月の全体会議等ですべての従業員と共有し、お客さまの最善の利益の分析、検証をするとともに、再発防止策の検討及び業務の改善・品質向上の取組みに役立てていきます。
- (3) 私たちは、ご加入をいただいた後も、お客さまが様々な困りごとがあったとき、相談したいと思われたときに、担当者の顔を思い浮かべていただけるよう、人としてお客さまと関わり続け、契約維持・保全管理の中でのお客さまの声も大切にしていきます。

[取組方針3] 利益相反の適切な管理

当社はお客さまの利益を保護するために保険業法及び金融商品取引法に基づき、お客さまの利益が不当に害されることがないように、適切な管理態勢を構築します。また、保険募集に留まらず、あらゆる場面で社内規則等を遵守し、利益相反を常に意識する活動に努めてまいります。

アクションプラン ▶ お客さまの利益を保護する利益相反管理

- (1) 私たちは、保険会社のインセンティブ等の多寡などでご提案することなく、お客さまのニーズ、ご意向を適切に把握したうえで、最適な保険商品のご提案に努めます。
- (2) 私たちは、当社独自の「法令等遵守規程」「保険募集管理規程」「業務・コンプライアンスマニュアル」等を策定しており、これらの遵守に努めます。(※各種内部規程、マニュアルともに外部監査機関による監修済)
- (3) 私たちは、当社独自の「意向把握シート」を用いて、加入目的から、最終的なお客さまの意向まで、確認項目に沿った漏れのない聞き取り、記録の徹底に努めます。
- (4) 私たちは、担当者の保険募集プロセスを可視化するため、「顧客管理システム(VOS)」に担当者がお客さまに説明した内容から、お客さまが最終的に選定された理由に至るまでの対応履歴)の記録の徹底に努めます。
- (5) 私たちは、「意向把握シート」及び「顧客管理システム(VOS)」の記録により、意向把握や比較推奨販売の適切性、及びお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引ではないかを管理責任者が最終的に確認、検証し、必要に応じて改善指導に努めます。
[利益相反となる取引を特定した場合] ・対象取引又は当該お客さまとの取引条件又は方法を変更する
・対象取引又は当該お客さまとの取引を中止する
- (6) 私たちは、コンプライアンスプログラム(教育研修計画)を作成し、定期的な従業員教育・研修を継続していきます。

[取組方針4]

お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

当社はお客さまの年齢、属性、ご経験、保険加入の目的等に留意したうえで適切な情報収集を行い、保険商品・サービスの内容、特性等について分かりやすい資料や、お客さまの理解度に応じた丁寧な説明によって、重要な情報の提供、並びにお客さまのあらゆるシーンで必要とされる情報の提供に努めてまいります。

アクションプラン

お客さまの属性や保険商品・サービスの特性に応じた情報提供

- (1) 私たちは、お客さまへ保険商品をご提案する際には、当該保険商品を選定した理由や推奨販売方針について、具体的に分かりやすい説明に努めます。また、お客さまに「当社推奨販売方針等のご案内」を明示し、内容のご確認をいただくことに努めます。
- (2) 私たちは、契約概要や注意喚起情報の重要な箇所の説明にあたっては、お客さまの表情、言葉からご理解いただけているかどうか、注意の喚起と確認を行うとともに、特に補償(保障)の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合などは、より丁寧な説明に努めます。
- (3) 私たちは、公的保険制度について情報提供を行い、ご加入を検討されている保険商品が公的保険制度の補完商品であることをご理解いただき、そのうえでどの程度の補償(保障)・期間が必要であるか、分かりやすい説明に努めます。
- (4) 私たちは、お客さまご自身による、お客さまの意向、保険商品の合致性等の振返りをしていただくため、「お申込時の重要事項等説明ご確認シート」をお客さまに明示し、ご加入前の最終ご確認をいただくことに努めます。
- (5) 私たちは、「お申込時の重要事項等説明ご確認シート」の記録により、意向把握・意向確認、情報提供が適切に行われたのかを直属上司及び管理責任者が定期的に確認、検証し、必要に応じて改善指導に努めます。
- (6) 私たちは、お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供の均一化(標準化)を図るため、従業員教育・研修を継続していきます。

アクションプラン ▶ お客さまに誤解のない投資性商品(特定保険契約)の販売体制

- (1) 私たちは、外貨建て保険や変額保険等の投資性商品(特定保険契約)をご提案する際には、適合性の原則に沿って、お客さまのご意向に加え、資産状況、お客さまの保険その他の金融商品に関する知識、取引経験等をお伺いし、金融取引に関する基本的な情報を提供したうえで、当社独自の「特定保険商品提案・販売基準表」に沿った適合性確認に努めます。
- (2) 私たちは、外貨建て保険や変額保険等の投資性商品(特定保険契約)をご提案する際には、お客さまに正しい理解のもとご加入いただくために、保険料の一部が保険契約の締結・維持等に係る費用に充てられることや、保険商品の特性によりお客さまのご負担となるリスク等について、お客さまの投資判断に影響する重要な情報の提供に努めます。

アクションプラン ▶ 70歳以上又は合理的配慮が必要と思われるお客さまへの販売体制

- (1) 私たちは、70歳以上又は合理的配慮が必要と思われるお客さまへ保険商品をご提案する際には、別段の募集ルールを定め、より丁寧な説明とご加入意思の確認に努めるほか、ご親族の同席・同意のお願い、又は複数回の面談、複数の募集人による面談、対応を心がけます。
- (2) 私たちは、意思・判断能力の低下等の変化が懸念される70歳以上のお客さまには、ご本人、ご家族の同意のもと、保険契約者をご家族(被保険者を70歳以上のお客さま)に変更するなど、トラブル未然防止策に取組みます。
- (3) 私たちは、高齢者の特性、モラルリスク等を鑑みて、70歳以上のお客さまが長期間の保険契約を希望される場合、より慎重な提案を心がけます。
- (4) 私たちは、特に合理的配慮が必要と思われるお客さまに対する配慮すべき事項について、全従業員が適切な対応を行えるよう定期的な従業員教育・研修を継続していきます。

[取組方針5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は長期的なCS(顧客満足)を追求する企業として、お客さまに永続的に寄り添っていくために、お客さま一人ひとりにふさわしいサービスの提供に努めてまいります。そのため、ご加入をいただいた後も、お客さまのお役に立つ情報の提供や、潜在リスクに関するアドバイスと適切なフォローアップに取り組んでまいります。

アクションプラン

CS(顧客満足)への取組み

- (1) 私たちは、損害保険の満期更改(継続)について、満期30日前までの早期更改手続完了をKGI(目標)として定め、週1回の進捗管理表の提出、及び月1回の全体会議で共有、報告し、早期更改手続の標準化に努めます。併せて、保険始期日前までには必ず、保険証券がお客さまのお手元に届くよう、契約関係書類の不備、エラーの早期解消に努めます。
- (2) 私たちは、お客さまが当社の専門サービスに満足していただくため、「リスク分析」、「保険商品研究(特に新商品が発売の際)」、「事故対応」、「契約関係書類の事務手続き」等、定期的な従業員教育・研修を継続していきます。
- (3) 私たちは、お客さまの気づかないリスクに備える当「アクティブケアサポート」の提供に努めます。

アクションプラン

加入後のフォローアップ

- (1) 私たちは、災害・事故等による保険金等のお支払い事由が発生した際には、迅速かつ適切なアドバイスと円滑な手続きが行えるよう、お客さまの不安解消に努めます。
- (2) 私たちは、お客さまの変化等に応じたフォローアップ活動に努めます。特に、特定保険契約者や長期保険契約者、及び弱者保護の観点による高齢者等の方々には、定期的に文書と対面を交えた契約内容確認、手続き漏れ確認等のフォローアップに努めます。

[取組方針6]

お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成

当社はお客さまに真の価値を提供する企業であるためには、ガバナンス態勢の強化が必要不可欠と考えています。そして、全ての従業員が「お客さま本位の業務運営」の本質を理解し、お客さま本位の行動、良質なサービスの提供が行えるよう定期的な従業員教育・研修等を継続して行い、適切なガバナンス態勢と人材育成に努めてまいります。

アクションプラン

ガバナンス態勢とお客さま本位の企業風土の醸成への取組み

- (1) 私たちは、定例会議において、業務運営における課題の抽出と課題に対する具体的な解決策、取組みの確認、共有に努めます。
- (2) 私たちは、お客さま本位の意識の醸成とコンプライアンス態勢の維持と向上、並びにこれらの下、業務運営が企業文化として定着するよう、従業員教育・研修を通して適切なガバナンス態勢の構築と人材育成に努めます。
- (3) 私たちは、良質な金融サービスの提供が行えるよう、従業員教育・研修を通して専門的金融サービスの知識の習得、及びお客さま本位の倫理観を備える人材育成に努めます。

アクションプラン

内部管理点検と内部監査の実施

- (1) 私たちは、募集態勢の維持・改善状況を確認、検証するため、定期的に管理責任者による内部管理点検、募集人本人による自己点検(セルフチェック)を行い、これらの結果を全体会議で共有し、必要に応じて改善指導に努めます。
- (2) 私たちは、内部管理・監督態勢を評価、検証するため、定期的に内部監査人(代表取締役)による内部監査を行い、これらの結果を経営陣(代表取締役・各リーダー)で共有し、より良い業務運営の改善に役立てています。

[取組方針7]

お客さま本位の会社を実現する職場環境づくり

当社は従業員のモチベーションの保持とやりがいをもって業務に取り組むことができる職場環境の充実を図り、ワークライフバランスの満足度を高めることが職業意欲の向上や業務品質改善に繋がり、結果としてお客さまの利益に反映するものと捉え、お客さまの発展とともに成長できる会社づくりに努めてまいります。

アクションプラン

企業価値向上に資する取組み

- (1) 私たちは、積極的に企業価値向上に資する取組みをしていきます。この取組みがお客さまからの信頼に繋がり、企業の経営安定に反映するものと捉え、この継続に努めます。
- (2) 私たちは、組織としての業務の効率化・最適化、並びにお客さまへの迅速なサービス対応を目的とする”DX化”を推進する仕組みの構築に取り組めます。

※DX化とは「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、商品、サービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争性の優位性を確立すること」をいいます。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧表

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は、一部実施、原則5(注2)、原則6(注2)、原則6(注3)は、当社の「お客さま本位の業務運営方針」の対象外であることを公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則		一部実施・非該当	一部実施・非該当理由
原則3	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 (※1) ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 (※2)	一部実施	(※1) 当社における組織形態上、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨することがないため対象としておりません。 (※2) 当社における組織形態上、同一主体又はグループ内の運用部門が、資産の運用先に営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶことがないため対象としておりません。
原則5	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)~(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
原則6	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
	(注3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。

保険代理店 株式会社シズオカエージェントオフィス
代表取締役 山本英俊
所在地 静岡県静岡市葵区昭和町9-5 第2大石ビル5F
電話番号 054-653-2870
営業時間 平日9時00分～17時00分（年末年始・夏季休暇を除く）

