

お客様本位の業務運営に関する方針について

お客様の夢の実現をサポートする為に日々チャレンジし

安心と信頼をお届けするパートナーであり続けます (当社企業理念)

基本方針

当社の経営理念の実現に向けて『常にお客様の安心と安全を、お客様と一緒に考えて、お客様の将来をお守り』したいと考えています。

そのためには身近で頼れる保険のプロフェッショナルとして、お客様の立場になって、高品質のサービスを提供していく』ことを実践するために、当社では本方針を制定し、常に見直し取り組むことを、ここに公表いたします。



当社イメージキャラクター こんさる君

当社の「お客様本位の業務運営に関する方針」が、金融庁の公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」のどの原則に対応しているかを対応関係表に示しております。当社ホームページに掲載しておりますのでご確認ください。

<https://www.c-h-p.co.jp/pdf/taioukankei-240531.pdf>

1 お客様の声に耳を傾けます

【原則 2 に対応】

<方針 1 >

- ★当社では、全社員がお客様の声に耳を傾け、同じサービスを提供できることを目標とします。
- ★お客様から信頼され、お客様と共に何十年もおつきあいいただける代理店になるために、安定した代理店経営を構築していきます。

<主な取組み 1 >

- ★全社員が、お客様の担当である意識を持って、対応記録入力の充実と正確性を高めています。
- ★対応記録ツールとして、当社では「保険VOS」を使用しています。
- ★「保険VOS」入力内容を、定期的な全体会議等で発表して、全社員で共有しています。

※「保険VOS」とは、保険代理店専用のクラウドシステムのことで、当社ではその活用により代理店業務を一元管理しています。（VOS = Virtual Office Solutionの略）

2 利益相反の適切な管理について

【原則3に対応】

<方針 2 >

★利益相反管理の適切性と有効性を検証し、その検証結果を踏まえて継続的な改善に努めます。

<主な取組み 2 >

★お客様にご提案するにあたっては販売方針に基づき、手数料の多寡にかかわらずお客様のニーズを把握し、ニーズに沿った保険商品を提案しています。

★その適切性を検証するために、お客様の意向・ニーズを点検する態勢を整え、お客様の利益

を不当に害することが無いよう努めています。

★利益相反の適切な管理等を促進するために、固定給制度とし、手数料等の多寡に関係なく販売しています。

3 手数料等の明確化

【原則4に対応】

<方針 3 >

★当社は保険商品（生命保険、損害保険）の販売にあたり、お客さまから手数はいただいておりません。

<主な取組み 3 >

★当社の取扱商品の中で、**生命保険の「特定保険契約」**（具体的な商品として、変額保険）の販売の際には、特別勘定運用費用や信託報酬などの運用関係費用や保険関係費用について、**生命保険の「特定保険契約」**（具体的な商品として、外貨建保険）の販

売の際には、保険契約の締結や維持・保障に関する費用や為替手数料についてお客様が負担する手数料その他の費用の詳細、どのようなサービスに関するものかを含め、お客様にご理解いただけるよう商品パンフレット等を使用して、丁寧に情報提供を行っています。

4 重要な情報をわかりやすくご案内し、提供することに努めます

【原則5に対応】

<方針 4 >

- ★お客様によって、説明やご案内の差が出ることがないように、平等な対応を目指します。
- ★お客様に販売・推奨する保険商品・サービスについては、その選定理由をわかりやすく簡潔に説明を行い、またお客様に不利益となる事項については、特に強調してお伝えいたします。

<主な取組み 4 >

- ★スキルアップ研修により、当社の営業の全社員の知識レベルとトークスキルを常に向上させることに努めています。

★半年に1回はロールプレイングによりスキルチェックし、更なる品質の向上を目指しています。

5 お客様に寄り添ったサービスのために

【原則6に対応】

<方針 5 >

★お客様の意向を適切に把握し、お客様のリスク・ライフプランにふさわしい商品・サービスの提案を行います。

★契約締結後においても、適切できめの細かいアフターフォローとは何かを常に求めて、営業・アシスタントそれぞれの立場でできるサービスとは何かを考え、実践していきます。

<主な取組み 5 >

★お客様が、ご案内した内容を正しく理解されているか、正しくご提案しているかを確認するため、ヒアリングを徹底しています。また、特定保険契約においては、募集人の一次判定の記録を

残し、上席者への申請を経て手続に進み、厳格化を図っています。

- ★電話や訪問等による勧誘は、お客様の了承を得た場合を除き、午前8時以前および午後8時以降は基本的に行っていません。また勧誘に対し拒絶の意思を明らかにしたお客様に対しては威迫や、困惑させるような行動は行っていません。

6 当社スタッフに対する適切な動機付けの枠組み等について

【原則7に対応】

<方針6>

- ★当社の業務の専門性向上のために、全社員のFP技能士3級取得を目指します。

※ FP技能士3級とは、一般社団法人金融財政事情研究会の実施するファイナンシャル・プランニング技能検定3級のことです。お客様の資産に応じた貯蓄・投資性のプランの立案・相談に必要な技能の程度を検定するものです。

- ★社会奉仕活動を通して、倫理観を養うための醸成を図ります。

ワクチンの寄付 ピンクリボン運動 SDGs 取組

- ★利益相反の適切な管理等を促進するために、固定給制度とし、手数料等の多寡に関係なく販売しています。
- ★本方針を当社スタッフ全員に周知・浸透を図り、お客様本位の業務運営を実現していきます。

<主な取組み6>

- ★ FP技能士取得のための講習料や受験料は会社が負担し、取得しやすい環境を構築しています。
- ★社会奉仕活動として、ワクチンの寄付を実施しています。
 - ※「認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを日本委員会」に毎年売り上げの一部を寄付させていただいております。

HPリンク <https://www.jcv-jp.org/activity/about>

ラオスでのポリオワクチン接種 ©JCV →



★ピンクリボン運動支援、乳がんセミナーを実施しています。

※「認定 NPO 法人 J.POSH（ジェイポッシュ）」に
毎年売り上げの一部を寄付させていただいております。

HPリンク <https://www.j-posh.com>



★健康経営、美化運動、資源再利用、「清流の国ぎふ」登録などの取り組みを実施しています。

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS



7 当社取扱いの商品について

【原則 5 (注 2)、原則6(注 2)、原則 6 (注 3)に対応】

当社はおお客様のご要望に応えるため幅広い選択肢が提供できるように複数の保険会社の取扱いを行っています。取扱う商品に関しては各損害保険会社、各生命保険会社から販売されている保険商品のみであり、当社が独自にパッケージとして商品を販売することはありません。また、当社は商品の組成に携わることはありません。

ただし、当社が取扱う保険商品の中には商品の特性上変動要素が含まれるものもあるため、時にはリスクとなる保険商品も存在します。そのため取扱う際には保険会社から提供されている資料を用いて、お客様からご理解いただけるように説明を行うこととします。

補足ご案内

「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、原則2～7に応じた内容ごとに当社の取組方針と取組状況を示し、合わせて当社における自主的なKPIを記載しております。

また、外貨建保険の共通KPI（外貨保険の運用評価別顧客比率、外貨保険の銘柄別コスト・リターン）については当社の取り扱い上は対象外としております。

取組状況と成果指標（KPI）

（当社は11月末決算のため、事業年度に合わせた期間で集計しております）

<KPI①> 主な取組み1のKPI

お客様の声の収集

お褒めの言葉を年間120件いただく（達成率100%目標）

<KPI②> 主な取組み2のKPI

各保険会社のキャンペーン不参加率 100%

※キャンペーンとは保険会社からのインセンティブを目的にした販売策を指しています

（各保険会社のキャンペーンの成果によるノベルティは、一切いただいていません）

定期的に販売状況を確認し販売方針の見直し（1年に1度）

<KPI④> 主な取組み 4 のKPI

ロールプレイング研修の実施率（目標達成率100%） 実施回数 年2回

<KPI⑤> 主な取組み 5 のKPI

既存のお客様にむけてアンケートを実施する

<KPI⑥> 主な取組み 6 のKPI

FP技能士3級取得率（目標取得率80%） →全社員の取得を目指します

JCVを通じてワクチン支援の実施状況（毎年実施）

ピンクリボン活動支援実施状況（毎年実施）

	2023年度 (2022年12月～2023年11月)	2024年度 (2023年12月～2024年11月)
KPI①	88件 (達成率 73%)	111件 (5/31現在)
KPI②	参加実績なし (達成率 10%) ・販売方針見直し 2023年11月	参加実績なし (5/31現在) ・販売方針見直し予定 11月
KPI④	3月・9月実施	実績なし (5/31現在)
KPI⑤	2022年12月実施 対象3000件 DM	2023年12月実施 対象3000件 DM
KPI⑥	取得率70% (2023年11月現在) JCV、ピンクリボン支援11月実施	— JCV、ピンクリボン支援11月予定