



※注1 ARC 資格とは損害保険会社の社内資格の事です。

<成果指標・品質指標 (KPI) >

- ・研修記録簿
- ・資格取得一覧表

【方針3】 < 利益相反の適切な管理 >

<方針>

- ★利益相反が起きぬよう、初面談の際は特に取り扱い保険会社のラインナップを説明し、お客様本位の商品提案が出来るようにいたします。

<具体的な取組み>

- ・安定した顧客基盤があるため手数料の多寡に関わらず提案を行います。

<成果指標・品質指標 (KPI) >

- ・契約継続率
- ・収入保険料

【方針4】 < 重要な情報のわかりやすい提供 >

<方針>

- ★保険会社主催の勉強会などで得た情報をお客様へ随時提供していきます。
- ★お客さまとの情報の非対称性を理解し、業界用語等わかりづらい表現を避け、極力わかりやすくお伝えいたします。そのため、伝わるトーク力を鍛えます。
- ★解約返戻金のある商品なのか掛け捨ての商品なのかをわかりやすくお伝えいたします。

<具体的な取組み>

- ・更改時、新商品、新特約を適宜ご案内いたします。ニュースレターを月に一回 DM で法人、個人事業主の皆様へ送っています。

■参考 ニュースレター



業務災害保険→お仕事のおケガの保険。

企業賠償責任保険→お仕事に他人や他物を壊してしまったなどの迷惑をかけたときの保険。

経営者保険→経営者の身体に何か起きた際でも会社が傾かないようにするための保険。 など

- ・商品ごとのメリットデメリットを伝え、理解してもらったうえで保険加入していただきます。
- ・比較説明・推奨販売方針にのっとり保険商品を選定します。なぜこの商品を提案するのか理由が明確に言えるようにしておきます。
- ・法人会の団体割引やスマプロの複数ライン契約、自動車のプチフリート割引など、提案の組み方によっては保険料が割引されることもあることを説明いたします。
- ・満期管理や解約返戻金のピークの把握、事故対応などをし長期的な視点でアフターフォローしていきます。

#### <成果指標・品質指標（KPI）>

- ・月例ミーティング
- ・年始ロープレ大会
- ・研修記録簿

#### 【方針 5】 < お客さまにふさわしいサービスの提供 >

##### <方針>

- ★お客さまの職業や業種、資産状況、決算状況を把握し適切な商品をすすめることができるよう法律や税制についても常日頃勉強いたします。

##### <具体的な取組み>

- ・資産性のある保険を提案する際は、既に株や投資信託などの資産運用のご経験があるかどうかを確認し、理解を深めていただきます。
- ・ドル建て生命保険などの複雑な保険商品の提案をする際は特に為替リスクがあることをお伝え、元本割れの可能性があるリスクもお伝えいたします。
- ・損保でも生保でも必要な補償額を算出し保険のご案内をいたしますが、最終的にはお客様の懐事情なども鑑みて保険料もバランスよく提案いたします。
- ・顧客の理解度を確認しながら商品をお勧めいたします。特に若年層や高齢者、障がいをお持ちのお客さまには必要に応じてより丁寧に案内いたします。

#### <成果指標・品質指標（KPI）>

- ・年始のロープレ大会
- ・研修記録簿

【方針 6】 < 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等 >

<方針>

★FD 方針にもとづいて KPI を確認する会議を毎年 12 月に行い、HP 上で発表いたします。

<具体的な取組み>

・新特約・新商品・コンプラ・クラークコラボレーション(注 2)・税や株式についての勉強・モチベーションアップなどの勉強会や専門性のある研修会に積極的に参加します。

・新規数字だけを給与に反映するのではなく、継続率、クレームの有無、業務品質なども評価に入れます。

・本方針は、弊社すべての役職員に周知し、浸透するように、会議その他の機会に理解のための勉強会を実施いたします。

※注 2 クラークコラボレーションとはクラークと営業とのコミュニケーションを図り更なるお客様へのニーズ喚起ができるようにする取組みのこと。

<成果指標・品質指標 (KPI) >

- ・研修記録簿
- ・資格取得一覧表
- ・月例ミーティング
- ・収保、継続率

※ <金融庁の FD 原則のうち、対象外となるもの>

原則 4、原則 5 (注 2)、原則 6 (注 2) (注 3) につきましては、  
当社の取引形態上、対象外になります。

↓金融庁の FD 原則リンクとなります。

<https://www.fsa.go.jp/news/28/20170330-1/02.pdf>