

# 「お客さま本位の業務運営に関する方針」

具体的取り組みに関する成果指標 (KPI) について

集計期間：2022年4月～2023年3月

2024/1/18 更新

方針 1.	お客さま本位の業務運営の実施及び浸透に向けた取り組みについて	P1
方針 2.	お客さまの最良の利益の追求	P3
方針 3.	利益相反の適切な管理	P9
方針 4.	お客さまが負担する手数料など	P12
方針 5.	重要な情報のわかりやすい提供	P14
方針 6.	お客さまにふさわしいサービスの提供	P18
方針 7.	お客さま本位の業務運営をすべての従業員が実践するために	P22
その他	当社が独自に定める主要成果指標 (KPI)	P26

## 方針 1.

# お客さま本位の業務運営の実施及び浸透に向けた取り組みについて

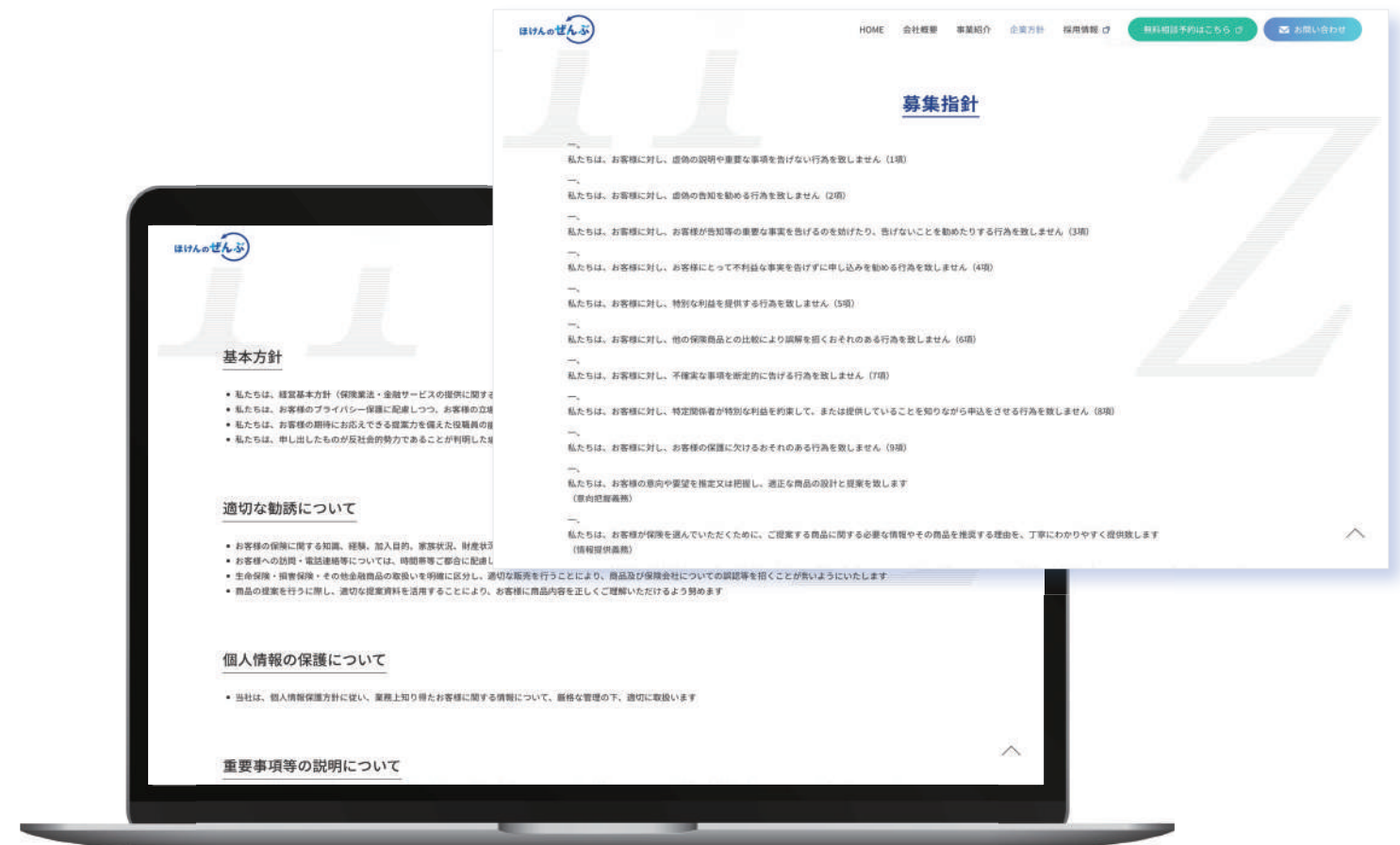
# 各種方針の制定と掲示

私たちは、「ほけんのぜんぶ」をお届けします。私たちの使命は、お客さまの人生において保険が必要なあらゆるシーンで最良の商品・サービスを提供し、本当のご安心をお届けすることです。

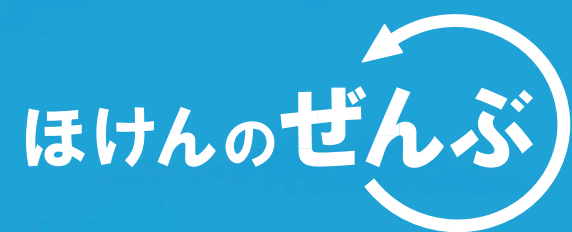
お客さま本位の業務運営に関する方針を含む、当社の各方針は、従業員への浸透を図ることおよびお客さまにもご認識していただくことを目的に、従業員専用ポータルサイトの掲載の他、当社コーポレートサイトでの開示や、事務所内に掲示しております。



株式会社 ZENB HOLDINGS



株式会社ほけんのぜんぶ



# 方針 2. お客さまの最良の利益の追求

## 方針 2. お客様の最良の利益の追求

当社では、お客様のニーズにお応えし、一人ひとりのお客様にとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 2-1.

営業手法・商品知識のみならず、お客様に最適なお提案ができるよう、継続的に取得可能な 102 種類の推奨資格を定め、資格手当を支給することで、従業員の専門性と知識面の強化に努めております。

### 推奨資格数 102 種類

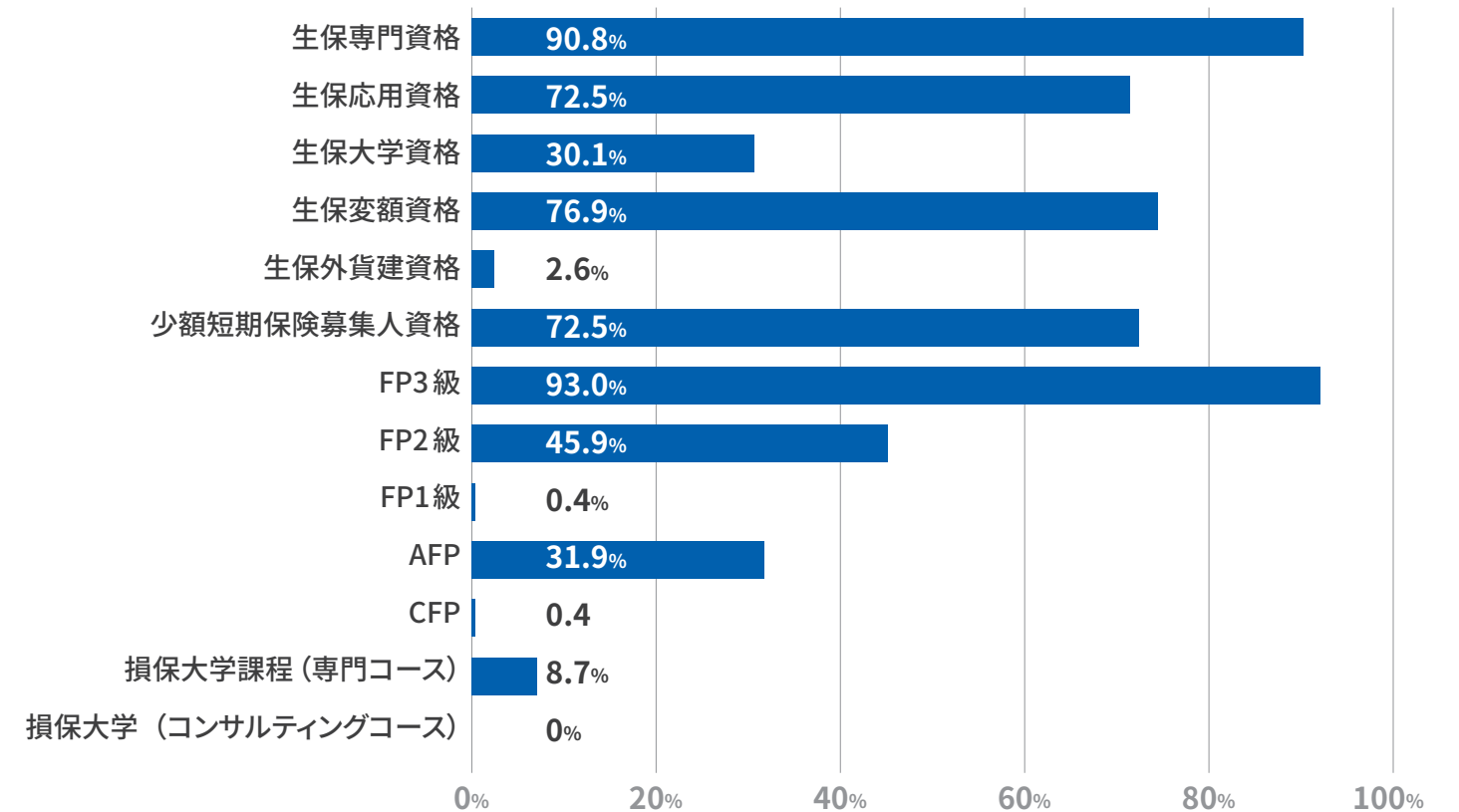
#### 制度の対象となる資格（一部）

生命保険専門課程	メンタルヘルス・マネジメントⅠ種～Ⅲ種	企業経営アドバイザー
生命保険応用課程	簿記 1 級～ 3 級（日商簿記検定）	プロジェクトマネージャー試験
生命保険大学課程	中小企業診断士	ネットワークスペシャリスト試験
生命保険変額課程	社会保険労務士	データベーススペシャリスト試験
生命保険外貨建資格	公認会計士	情報処理安全確保支援士試験
少額短期保険	行政書士	統計検定 1~2 級
損保大学課程（専門コース）	宅地建物取引士	証券アナリスト（CMA®）
損保大学課程（コンサルティングコース）	税理士	二種外務員資格試験（一般）
FP1~3 級	司法書士	一種外務員資格試験（一般）
AFP	TOEIC800 点以上	住宅ローンアドバイザー（金融検定協会）
CFP	米国公認会計士（USCPA）	
MDRT	キャリアコンサルタント（JCDA）	
COT	ビジネス・キャリア検定 1~2 級	*FP 技能士とは日本 FP 協会が実施するファイナンシャル・プランニング技能検定 1~3 級のいずれかの合格者のことを指します。
TOT	衛生管理者第一種～二種	
DC プランナー 1~2 級	給与計算実務能力検定 1~2 級	
個人情報保護士	産業カウンセラー	
IT パスポート	労働時間適正管理者検定	
相続診断士	認定コンプライアンスオフィサー	
終活カウンセラー 1~2 級	PR（パブリックリレーションズ）プランナー補准 PR プランナー	
マイナンバー検定 1~3 級	PR プランナー	
セールスレップ・マイスター 2~3 級	ブランドプランナー 1~2 級	
ピンクリボン認定アドバイザー初級～中級	ブランドマネージャー 1~2 級	

### 主要資格取得率

#### 対象人数

2023年3月末時点でほけんのぜんぶ入社2年以上（2021年3月入社まで）の従業員の資格保有率



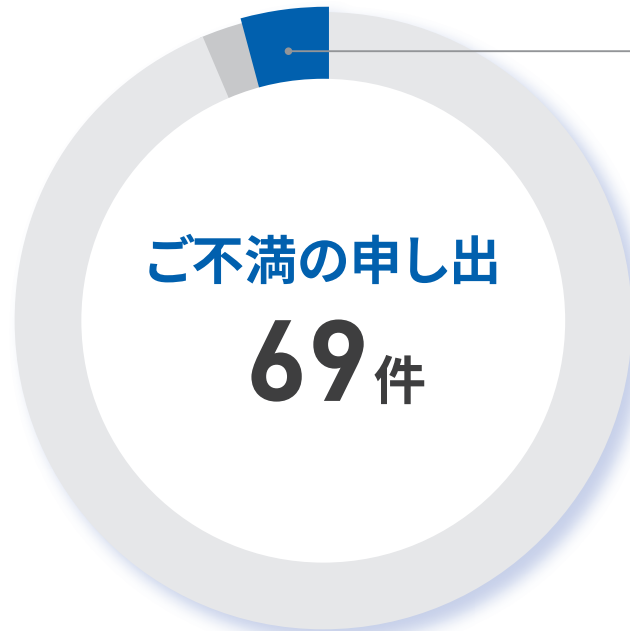
## 方針 2. お客様の最良の利益の追求

当社では、お客様のニーズにお応えし、一人ひとりのお客様にとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 2-2.

お客様のことを第一に考え、お客様の声の収集とお客様満足度の調査を行っております。募集活動時にいただきました不満足の意味の表明の収集を行い、コンプライアンス委員会にて調査改善を行っております。

### お客様の声の収集



総件数 **1659**件

当社では、お客様よりお申し込み後、お客様へご契約内容の確認のご連絡を実施。連絡時に、従業員のお客様対応に関するアンケートを実施しております。

#### ご不満の申し出の内訳

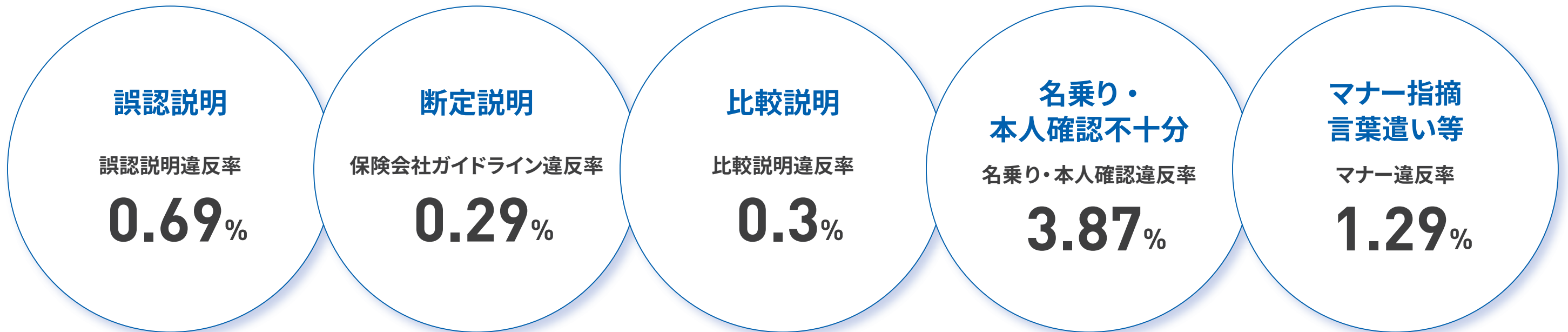
マナーに関する苦情	31件
契約引受関係について	9件
個人情報の取扱について	2件
商品内容の説明について	5件
告知について	1件
保全業務関連	3件
その他	18件

## 方針 2. お客様の最良の利益の追求

当社では、お客様のニーズにお応えし、一人ひとりのお客様にとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 2-3.

電話募集においては書面だけでなく音声によるご説明も重要であることから、話す速度、音量、声質、表現方法に至るまでお客様にどう伝わるのかを考え、適切な募集行為ができるように努めております。



\*2022年度の点検件数 1006 件に対し、当社の教育基準を元に指導を行ったものを違反として数値化



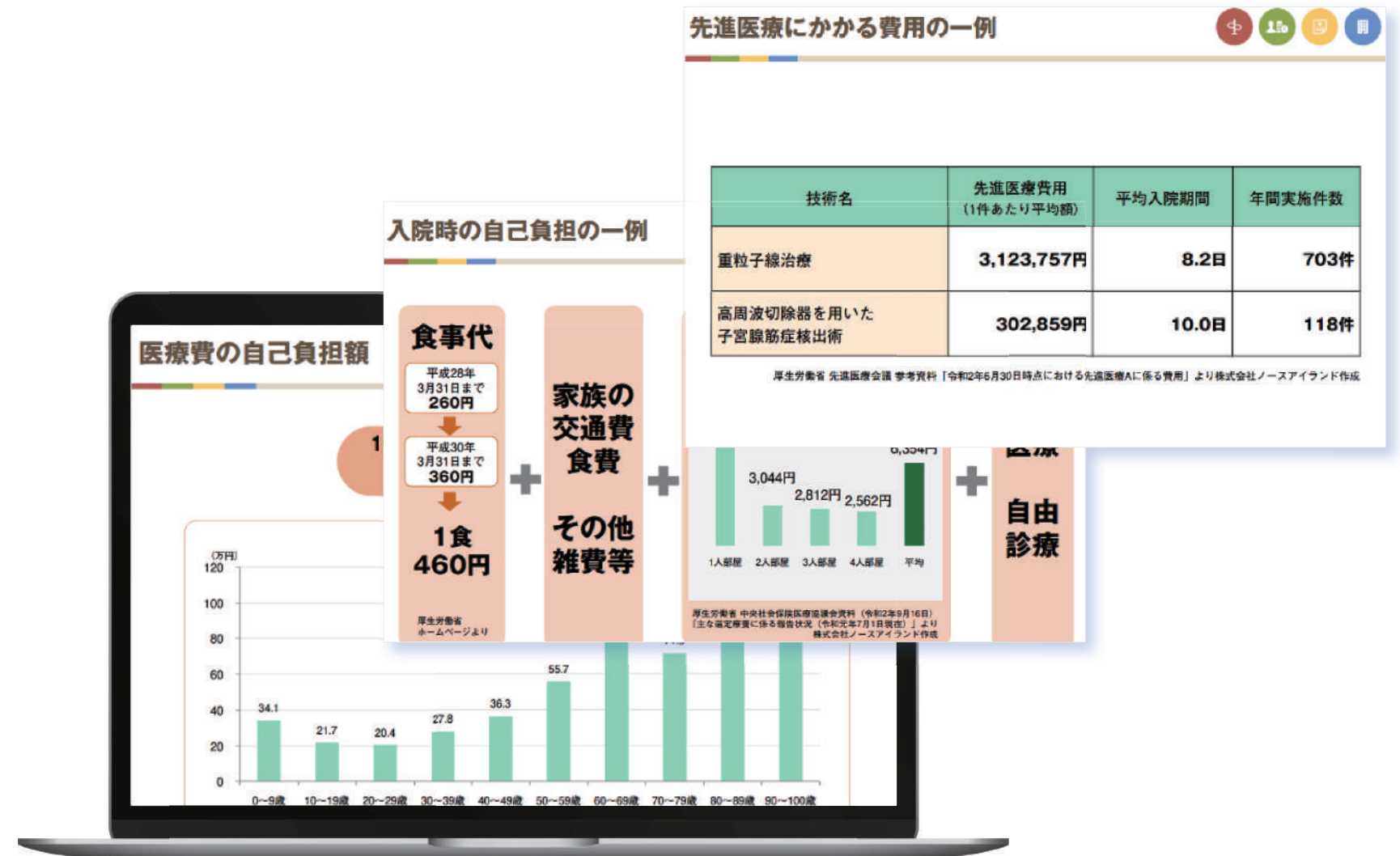
## 方針 2. お客様の最良の利益の追求

当社では、お客様のニーズにお応えし、一人ひとりのお客様にとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 2-4.

お客様がご理解ご納得の上保険商品にお申し込みいただけるよう、各保険会社に定められた基準や条件を遵守すると共に、分かりやすい資料を作成するよう努めております。

### ライフプランニングソフト



## 方針 2. お客様の最良の利益の追求

当社では、お客様のニーズにお応えし、一人ひとりのお客様にとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 2-5.

電話募集、対面募集、オンライン募集など複数の販売チャネルによる募集活動を行っており、お客様にとって最良の募集方法を選択できるようにしております。

#### 乗合保険会社数

40社

生命保険 24社・損害保険 10社・少額短期保険 6件

#### 提携先数

38社

共同募集 27社・提携サービスを経由したアポイント購入 11社

### 取り組み内容 方針 2-6.

様々な地域のお客様のために、他の保険代理店と共同で保険募集を行う機会や対面での保険募集を行える拠点設置を増やしていくとともに、継続的に採用活動に取り組んでおります。

#### 事業所数

26拠点

東京(5か所)・北海道・宮城・群馬・埼玉・千葉・茨城・神奈川・石川・長野  
静岡・愛知・大阪・兵庫・岡山・広島・香川・愛媛・福岡・大分・鹿児島・沖縄

#### 従業員数

494名

2022年3月時点では 396名(98名増)

\* 乗合保険会社数・提携先数・事業所数・従業員数：2023年3月時点

# 方針 3. 利益相反の適切な管理

### 方針 3. 利益相反の適切な管理

当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのご意向に基づきそれぞれのニーズに合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

#### 取り組み内容 方針 3-1.

お客さまにご提案する保険商品の内容に応じて、契約概要、注意喚起情報等重要な情報を分かりやすくお伝えし、投資性商品や既契約の解約を伴う商品のご案内の際には、お客さまに発生しうる不利益について特にご理解いただくよう、注意深くお伝えするため、申込時のチェックシートを運用しております。

#### 申込時チェックシート

##### 重要事項の説明

- お申し込みいただく商品について、重要事項（契約概要、注意喚起情報）の説明を受け、「ご契約のしおり、約款」を受領されましたか。

##### 外貨・変額商品の説明

- 外貨建保険および変額保険について、商品の主な特徴と市場リスクに関する説明を受けましたか。本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。

##### 乗り換え・転換等・お客様の不利益となる事項説明

- 乗り換え・転換等・お客様への不利益となる事項について、説明を受けましたか。

確認事項

権限明示  
 当社の会社概要・取扱保険会社・代理店としての権限・役割について説明を受けましたか。

個人情報取り扱い  
 個人情報の利用目的や取り扱いについての説明を受けましたか。

推奨方針  
 推奨方針について説明を受けましたか。

保険商品の選定・提案理由  
 提案する保険商品の選定、推奨理由について説明を受けましたか。

当初意向と最終意向の確認・相違の説明  
 当初意向と最終意向のご説明を受け、その内容を確認しましたか。また、両者が相違していた場合には、それが生じた経緯などについて、説明を受けましたか。

重要事項の説明  
 お申し込みいただく商品について、重要事項（契約概要、注意喚起情報）の説明を受け、「ご契約のしおり、約款」を受領されましたか。

外貨・変額商品の説明  
 外貨建保険および変額保険について、商品の主な特徴と市場リスクに関する説明を受けましたか。本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。

適合性原則の確認  
 保険の仕組みや商品内容をご自身で理解し、特に市場リスクを含む商品についてはご自身の財産状況に照らしてそのリスクを理解し許容できることを確認しましたか。

高齢者募集  
 お客様が高齢者に該当する場合、保険商品の提案や重要事項等の説明に際して、高齢者に配慮した適切かつ十分な説明を受けましたか。本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。

確認事項

乗り換え・転換等・お客様の不利益となる事項説明  
 乗り換え・転換等・お客様への不利益となる事項について、説明を受けましたか。

特定契約・構成員契約規制の確認  
 お客様が弊社の特定関係法人の場合には弊社より生命保険の加入はできず、また特定関係法人に勤務する場合には生命保険分野のご加入は第三分野（医療保険やがん保険等）に限定され、第一分野商品（死亡保障保険や野蠻性保険）はご加入できないことについて、説明を受けましたか。

告知義務の確認  
 契約者または被保険者によって事実をありのまま漏れなく告知いただきましたか。また、健康状態や補償対象の状態について虚偽があった場合、保障・補償の対象とならない可能性があることを承知しましたか。

### 方針 3. 利益相反の適切な管理

当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのご意向に基づきそれぞれのニーズに合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

#### 取り組み内容 方針 3-2.

従業員がお客さまの利益に反し、各保険会社のガイドラインに背く募集行為を行っていたことが判明した際には、社内規則に基づき罰則等の処分を課すことによって、不正募集を防止し、適正な募集活動を行うように働きかけております。

#### 賞罰規程

No.	違反内容	賞改善 罰点	不適切 罰点
7	<p><b>虚偽・誤認説明</b></p> <p>【概要】●保険内容、保険料、保険金、支払条件等の誤った説明案内をおこなっている。 ●初回引落日、責任開始日、契約日、クーリングオフなど誤った説明案内をおこなっている。 ●保険会社（代理店）の信用性、財務力等について、誤認を与える説明をおこなっている。 ●顧客の申込意思に関わる情報提供において、事実と異なる説明をおこなっている。</p> <p>【特記事項】 ●違反内容の重大度においては、募集人の故意（虚偽）、過失（誤認）に因るものではない。 ●適正な説明案内を行っている場合でも、顧客が理解していないと客観的に判断できる場合には抵触する。 ●説明案内不足を原因とし、顧客に錯誤や誤解が生じる、またはその可能性があるとは判断される場合には抵触する。</p>	3	12
8	<p><b>重要事項説明不十分・約款不交付</b></p> <p>【概要】●重要事項説明書や約款をお申込み前に交付していない。 ●保険内容、手続き上において重要事項と注意事項、その他注意事項に関して、案内説明に不足、欠落が認められる。 ●契約者、被保険者に重要事項のご理解をいただけていない。 ●契約者以外の第三者が主対話者の場合、重要事項の伝言依頼をおこなっていない、または、伝言の承諾を得ていない。</p> <p>【特記事項】 ●Web約款の場合、および通販など後日送付される場合を除く。 ●案内説明に過不足がない場合でも、客観的に顧客が理解していないと判断される場合には抵触する。 ●顧客からの自発的な希望により、重要事項説明案内に対する明確な拒否があった場合の対応方法は保険会社ごとの基準に準ずる。 ●著しく顧客への説明が不十分等の場合、情報提供義務違反にも抵触する。</p>	3	12
9	<p><b>告知誘導・不告知教唆（告知妨害）、告知義務違反の補助（虚偽告知の放置等を含む）</b></p> <p>【概要】●告知欄（職業、年収なども含む）の記入内容について、誘導した指示を出している。 ●告知内容に関して明確に記憶されていない顧客に対して、曖昧な内容を記入するよう指示している。 ●顧客が保険に申し込まずに、事実を告知しないように説明案内している。 ●備考欄が不明瞭な状態で、募集人の意向により診断名を記入するよう促している。 ●申込書類には記載されていない内容のうち、契約者、被保険者の危険選択に関する重要な事項、事実を知りながら保険会社に報告しない、または事実を捻じ曲げて（知悉曲筆）募集人から保険会社へ報告している。 ●告知書（診査報告）類を、募集人や第三者など記入義務者以外が記入している、またはそのことを容認している。 ●告知内容が正しくないことを知りながら、もしくは指摘されても、補正の為の適切な対応を怠った場合も該当する。</p> <p>【特記事項】 ●事前の聞き取りで当該項目に関して確認済みであっても、「『いいえ』に丸をして下さい」といった具体的な指示は抵触する。 ●内容に関わらず、「該当しませんよね？」といった誘導性の高い質問形式は抵触する。 ●口頭でお話しされても告知していただいたことにはならないにも関わらず、例えば、募集人から保険会社へ報告するなどといった説明により、告知書等へ記入していただかない行為も該当する。 ※告知に該当しない場合を除く。ただし、その場合でも、内容によっては取扱い報告書等にて、適宜、保険会社へ報告すること。 ●質問項目の文言の読み上げや説明を実施する場合には、必ず全文の正確な読み上げや説明を必須とする。 ●部分的な読み上げや説明は、読み上げていない、もしくは説明していない部分に該当する告知が漏れる恐れがある為、不告知教唆に該当する。 ●診査の際に診査医に既往症の告知をしないように被保険者に教唆する行為なども該当する。</p>	20	45

※当社 賞罰規程より抜粋

No.	違反内容	賞改善 罰点	不適切 罰点
10	<p><b>替玉診査（喫煙検査等も含む）</b></p> <p>【概要】●診査や面接、喫煙検査等を募集人や第三者など対象者本人以外が受けている、またはそのことを容認している。</p> <p>【特記事項】 特になし</p>	30	50
11	<p><b>不適切な乗換募集</b></p> <p>【概要】●乗換募集をおこなう際に、既契約所引に存する不利益事項の説明をおこなっていない。 ●乗換募集をおこなう際に、自由選択をするに足る情報を十分に提供していない。 ●不利益事項の説明はおこなっているものの、客観的に判断し顧客の不利益となる乗換となっている。 ●顧客の既契約を把握していない状態で、乗換を積極的に勧めている。</p> <p>【特記事項】 ●移管契約を含め、当社既契約の乗換は、原則、行わない。止むを得ず乗り換える場合は、所定の計上とする。 ●不利益事項の説明に関しては、顧客へ説明されているだけではなく、顧客が十分理解されていることが必要となる。 ●乗換の提案をおこなうこと自体は違反とはならないが、既契約との比較が不十分な状態での乗換提案は情報提供義務違反や比較説明、顧客の要望に反する乗換の提案は執拗な勧誘等、提案内容が不適切な場合は他の違反項目にも該当する。 ●顧客から自発的に乗換希望があった場合は、この限りではない。 ただし、その場合であっても、不利益事項の案内は免除されるものではない。 ●乗換前契約については、復活可能期間内の失効契約を含める。</p>	5	20
12	<p><b>特別利益の提供</b></p> <p>【概要】●保険料の割引・割戻し、またはその約束をしている。 ●契約者または被保険者等に対して、金銭や現金性の高い商品券等を提供している、またはその約束をしている。 ●契約者または被保険者等に対し、保険料の割引・割戻しと同程度の経済的利益（物品・サービス等）を提供している、またはその約束をしている。 上記は、保険契約の締結と引き換えに行われる特別に有利な条件による取引や、社会一般的常識を超える物品・サービス等を提供、約束する行為も含まれる。 ●契約者または被保険者等に対して、社会一般的常識を超える感謝記念やお礼を贈っている、またはその約束をしている。 ●先日付小切手や手形で保険料を領収している。 ●団体保険、団体扱い保険契約における員外者加入等をおこなったり、約束している、またはそのことを容認している。</p> <p>【特記事項】 ●特別利益の提供については、例えば、第三者が顧客に対して特別利益の提供を行う等の漏脱行為も同様に禁止されている。 ●特別利益の提供の禁止は、それらの提供が「保険募集に関して」行われた場合が対象となるが、それらの提供が、募集行為と時間的に連続していないことをもって、直ちに「保険募集に關し」に該当しないとはならないことに留意すること。 ●特別利益の提供に該当するかどうかは、「社会相当性」「換金性・使途の範囲」「公平性」の観点から判断される。</p>	30	50

## 方針 4. お客さまが負担する手数料など

## 方針 4. お客さまが負担する手数料など

変額・外貨建て・市場価格調整（MVA）商品等市場リスクのある商品を提案・推奨する場合、保険料の一部が保険契約の締結・維持等に係る費用に充当されること、運用実績・為替相場・市場金利の影響を受けて損失が生じる可能性があることについては、お客さまの保険申込の判断に重大な情報として、お申込みいただく前に契約概要・注意喚起情報を用いて、ご理解いただくまで説明をおこなってまいります。

### 取り組み内容 方針 4-1.

ご高齢のお客さまに関しては、ご家族の同席やご家族へのご説明の要否をお伺いするとともに、申込時には、営業部とは独立した部署である管理部より、お電話による保険加入の意思や保障内容のご理解度を確認して、ご納得の上でお申し込みいただくようにしております。

## 保険募集ルール

### ルール 1

#### 保険募集時に ご親族の同席を求める方法

ご親族の範囲は、戸籍上の配偶者、直系血族、二親等以内の親族、同居または生計を一にしている三親等以内の親族、指定代理請求人となる方となります。また「契約概要」「注意喚起情報」の交付・説明および商品内容の説明をおこなう場面、ご意向を確認のうえ、お申込手続きをおこなう場面の両方に同席いただくこととしております。

### ルール 2

#### 保険募集時に責任者の 同行により保険募集をおこなう方法

「契約概要」「注意喚起情報」の交付・説明および商品内容のご説明をおこなう場面、ご意向を確認のうえ、お申込手続きをおこなう場面の両方に同行することとしております。

### ルール 3

#### 日付の異なる複数回の 保険募集機会を設ける方法

複数回の保険募集機会とは、「契約概要」「注意喚起情報」の交付・ご説明および商品内容の説明をした後、別の日に再度募集を実施しご意向を確認のうえ、お申込手続きをおこなうこととして、お客さまに十分なご理解をいただきます。

### ルール 4

#### 保険募集をおこなった者以外の者がお申込書類の受付後に、ご高齢のお客さまへ電話等をおこなうことにより、ご意向に沿った商品内容等であることを確認する方法

実施にあたっては「ご加入意思は十分か」および「契約内容を十分にご理解いただけているか」等について、確認をおこないます。

# 方針 5. 重要な情報のわかりやすい提供



## 方針 5. 重要な情報のわかりやすい提供

当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのさまざまなご意向に合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 5-1.

複数の保険会社の商品をご提案させていただく際には、客観的な基準に基づき、お客さまに対し必要な情報を提供し、ご理解ご納得の上お申し込みいただけるよう取り組んでおります。実際にお申し込みいただける際にも改めてお客さまの最終的なご意向を確認し、募集プロセス・ご説明の履歴と共にご意向を記録化し、事後チェックを行えるようにしております。

### 意向把握確認

確認事項

**権限明示**  
 当社の会社概要・取扱保険会社・代理店としての権限・役割について説明を受けましたか。

**個人情報取り扱い**  
 個人情報の利用目的や取り扱いについての説明を受けましたか。

**推奨方針**  
 推奨方針について説明を受けましたか。

**保険商品の選定・提案理由**  
 提案する保険商品の選定、推奨理由について説明を受けましたか。

**当初意向と最終意向の確認・相違の説明**  
 当初意向と最終意向のご説明を受け、その内容を確認しましたか。  
 また、両者が相違していた場合には、それが生じた経緯などについて、説明を受けましたか。

**重要事項の説明**  
 お申し込みいただく商品について、重要事項（契約概要、注意喚起情報）の説明を受け、「ご契約のしおり、約款」を受領されましたか。

**外貨・変額商品の説明**  
 外貨建保険および変額保険について、商品の主な特徴と市場リスクに関する説明を受けましたか。本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。

**適合性原則の確認**  
 保険の仕組みや商品内容をご自身で理解し、特に市場リスクを含む商品については、ご自身の財産状況に照らしてそのリスクを理解し許容できることを確認しましたか。

**高齢者募集**  
 お客さまが高齢者に該当する場合、保険商品の提案や重要事項等の説明に際して、高齢者に配慮した適切かつ十分な説明を受けましたか。  
 本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。

当初意向

最終意向

**保険加入の目的**

医療費・入院の備え  
 特定疾病の備え  
 ガンの備え  
 就業不能時の備え  
 介護の備え  
 万一の生活資金の備え  
 万一の貯蓄資金の備え  
 教育資金の備え  
 老後資金の備え  
 相続・贈与の備え  
 障害に対する備え  
 火災・地震に対する備え  
 自動車に対する備え  
 ペットに対する備え  
 その他のご意向

**保険加入の目的**

医療費・入院の備え  
 特定疾病の備え  
 ガンの備え  
 就業不能時の備え  
 介護の備え  
 万一の生活資金の備え  
 万一の貯蓄資金の備え  
 教育資金の備え  
 老後資金の備え  
 相続・贈与の備え  
 障害に対する備え  
 火災・地震に対する備え  
 自動車に対する備え  
 ペットに対する備え  
 その他のご意向

## 方針 5. 重要な情報のわかりやすい提供

当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのさまざまなご意向に合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 5-2.

ご高齢のお客さまに関しては、ご家族の同席やご家族へのご説明の要否をお伺いします。また、保険加入の意思や保障内容のご理解度を確認して、ご納得の上でお申し込みいただくようにしております。

### 保険募集ルール（ご高齢のお客さまへの募集）

#### ルール 1

##### ご意向の確認とご意向に合った保険の選択

募集の際、ご高齢のお客さまのご意向や生活状況を十分確認し、年齢、契約の目的、保険料のお支払能力に照らして、ご契約内容がご高齢のお客さまに適しているかを慎重に確認いたします。

#### ルール 2

##### ご契約内容等のよりわかりやすく丁寧に説明

ご契約内容等について誤解させることのないよう、ご高齢のお客さまの理解の程度に合わせて説明をおこないます。非対面募集（電話、郵便等）においては、対面募集と比べ意思疎通が図りにくいことを考慮し、よりわかりやすく丁寧な説明や資料の作成を心掛けます。

#### ルール 3

##### 重要な事項のご説明

「契約概要」および「注意喚起情報」等を用いてご高齢のお客さまの理解の程度に合わせて説明をおこない、十分にご理解いただいたことを確認のうえでお手続きを進めます。

#### ルール 4

##### ご契約後のアフターフォロー

2年以上のご契約及び節目の年齢のお誕生日前日に、ご健康状態の確認・保険金給付金の請求漏れ防止等を目的として、保全コールをおこないます。

## 方針 5. 重要な情報のわかりやすい提供

当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのさまざまなご意向に合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 5-3.

当社は、保険商品の提案のみではなく、保険商品の仕組みや社会保障制度、タックスプランニングなどお客さま一人ひとりの知識・経験、ご家計状況やライフプランにあわせた情報提供を行うよう努めております。

## ライフプラン表

The screenshot shows a comprehensive life plan table with the following sections:

- 家族構成 (Family Structure):** Includes a table for family members with columns for name, birth date, gender, occupation, and insurance status. It also includes a table for children's education with columns for child's name, birth date, gender, and school type (elementary, middle, high, university).
- 住宅資金 (Housing Funds):** Includes a table for housing loans with columns for loan type, amount, interest rate, and term. It also includes a table for housing equity with columns for purchase price, current value, and loan balance.
- 準備資金 (Preparation Funds):** Includes a table for investment funds with columns for fund name, amount, and investment period. It also includes a table for other preparation funds with columns for fund name, amount, and investment period.
- その他 (Others):** Includes a table for other insurance policies with columns for policy name, amount, and investment period. It also includes a table for other information with columns for item name, amount, and investment period.

# 方針 6. お客さまにふさわしいサービスの 提供

## 方針 6. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、お客さまのご意向にお応えするために、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的を把握し、お客さまにとって最適な商品、サービスのご提案に努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 6-1.

お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的などを確認するため、お客さまから丁寧に情報・意向を聞き取り、把握しております。

### 適合性の確認

お客さまが保険契約の内容やリスク・不利益を正しく理解するための知識・経験や環境等の「適合性」が確保されているか確認しながら保険募集を行います。

お客さまの知識、経験、財産の状況及び特定保険契約を締結する目的を照らし合わせ、不適當な勧誘は行いません。



# 方針 6

お客さまにふさわしいサービスの提供

## 方針 6. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、お客さまのご意向にお応えするために、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的を把握し、お客さまにとって最適な商品、サービスのご提案に努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 6-2.

お客さまから聞き取った情報・ニーズを踏まえて、商品を提示・推奨する際には、なぜこの商品がお勧めなのか、どのようにお客さまの意向に沿っているのか等をわかりやすく説明しております。

### 推奨保険のシステムを利用



商品名	商品会社	商品特徴
1 医療費・入院の備え	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	ほくろファミリープラン My Med メディックファミリーA
2 医療費・入院の備え（長期にこぎあたる方）	アフラック生命保険株式会社 ほくろ生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	My Med Gold ファミリーA ファミリーK
3 終身保障の備え	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社	ほくろセレクト 終身ファミリーPlus 終身ファミリーPlus 終身ファミリーPlus
4 がんの備え	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	ほくろがん保障 ほくろがん保障 ほくろがん保障
5 がん予防の備え	アフラック生命保険株式会社 ほくろ生命保険株式会社	がん予防がん保障 がん予防がん保障
6 介護の備え	アフラック生命保険株式会社 ほくろ生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	介護保障 介護保障 介護保障
7 万一の備え	アフラック生命保険株式会社 ほくろ生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	終身保障 終身保障 終身保障
8 万一の備え（貯蓄型）	アフラック生命保険株式会社 ほくろ生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	終身保障 終身保障 終身保障
9 万一の備え（貯蓄型）	アフラック生命保険株式会社 ほくろ生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	終身保障 終身保障 終身保障
10 万一の備え（貯蓄型）	アフラック生命保険株式会社 ほくろ生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	終身保障 終身保障 終身保障
11 万一の備え（貯蓄型）	アフラック生命保険株式会社 ほくろ生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	終身保障 終身保障 終身保障
12 万一の備え（貯蓄型）	アフラック生命保険株式会社 ほくろ生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	終身保障 終身保障 終身保障
13 医療費の備え（貯蓄型）	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	医療費保障 医療費保障 医療費保障
14 医療費の備え（貯蓄型）	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	医療費保障 医療費保障 医療費保障
15 医療費の備え（貯蓄型）	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	医療費保障 医療費保障 医療費保障
16 医療費の備え（貯蓄型）	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	医療費保障 医療費保障 医療費保障
17 医療費の備え（貯蓄型）	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	医療費保障 医療費保障 医療費保障
18 医療費の備え（貯蓄型）	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	医療費保障 医療費保障 医療費保障
19 医療費の備え（貯蓄型）	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	医療費保障 医療費保障 医療費保障
20 医療費の備え（貯蓄型）	ほくろ生命保険株式会社 アフラック生命保険株式会社 メディック生命保険株式会社	医療費保障 医療費保障 医療費保障

当社 比較推奨一覧

## 方針 6. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、お客さまのご意向にお応えするために、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的を把握し、お客さまにとって最適な商品、サービスのご提案に努めてまいります。

### 取り組み内容 方針 6-3.

ご契約いただいたお客さまに対して、長期的なお客さま満足度の向上と顧客利益に資するため、ご契約後も定期的に保全連絡や給付金請求の確認・促進等のフォローアップを行っております。

### 既契約フォローアップアプローチ

ご契約後に、お客さまのご状況の変化への対応や、給付金の請求漏れ等を防ぐために、電話等でお客さまフォローを行った件数となります。

2022年度合計 **21,550** 件

2022年 4月	2022年 5月	2022年 6月	2022年 7月	2022年 8月	2022年 9月
1,950件	2,150件	1,900件	1,900件	1,900件	1,900件
2022年 10月	2022年 11月	2022年 12月	2023年 1月	2023年 2月	2023年 3月
1,900件	1,750件	1,550件	1,550件	1,550件	1,550件

### 給付金請求額 (情報提供いただいた保険会社のみ)

#### ■補足情報

第一分野：主に「人の生命」にかかわる損失を保障（死亡保険・個人年金保険など）

第二分野：主に「モノ」にかかわる損害を補償（火災保険・地震保険・自動車保険など）

第三分野：主に「生きる」ための保障（傷害保険・医療保険・がん保険・介護保険など）

	2020年度	2021年度	2022年度
第一分野	8,333,463円	11,938,465円	15,492,385円
第二分野	2,336,160円	16,833,916円	28,294,463円
第三分野	158,220,134円	375,679,133円	668,521,236円
合計	168,889,757円	401,865,244円	695,942,864円

# 方針7. お客さま本位の業務運営をすべての 従業員が実践するために



## 方針 7. お客さま本位の業務運営をすべての従業員が実践するために

当社では、お客さま本位の業務運営をすべての従業員が実践するために、定期的に社内教育・研修を行うと共に、お客さまの満足度を従業員の評価体制に反映できるような人事制度を構築しております。

### 取り組み内容 方針 7-1.

当社ではお申し込みをいただいたお客さまの通話音声や対面募集時の募集履歴に基づき、営業部とは独立した部署である管理部や監査部において募集行為を確認することによって、従業員が自らの利益のみを図る目的で保険募集行為を行わないように、社内における管理監督機能が十分に働く組織体制を敷いております。

### お申込後の品質確認点検

	点検項目数	点検実績
電話募集通話内容確認 ※電話募集	21項目	1006件
対面募集面談記録確認 ※対面募集	23項目	1015件

### お客さま満足率



お客さまアンケート項目「プランナーの満足度」を点数化し、プランナーの獲得点数を回答してもらった満足度満点で割った数値の事を指します。

※当社在籍2年以上のプランナー

※発信数はアンケート開始より1年間の配信数

## 方針 7. お客さま本位の業務運営をすべての従業員が実践するために

当社では、お客さま本位の業務運営をすべての従業員が実践するために、定期的に社内教育・研修を行うと共に、お客さまの満足度を従業員の評価体制に反映できるような人事制度を構築しております。

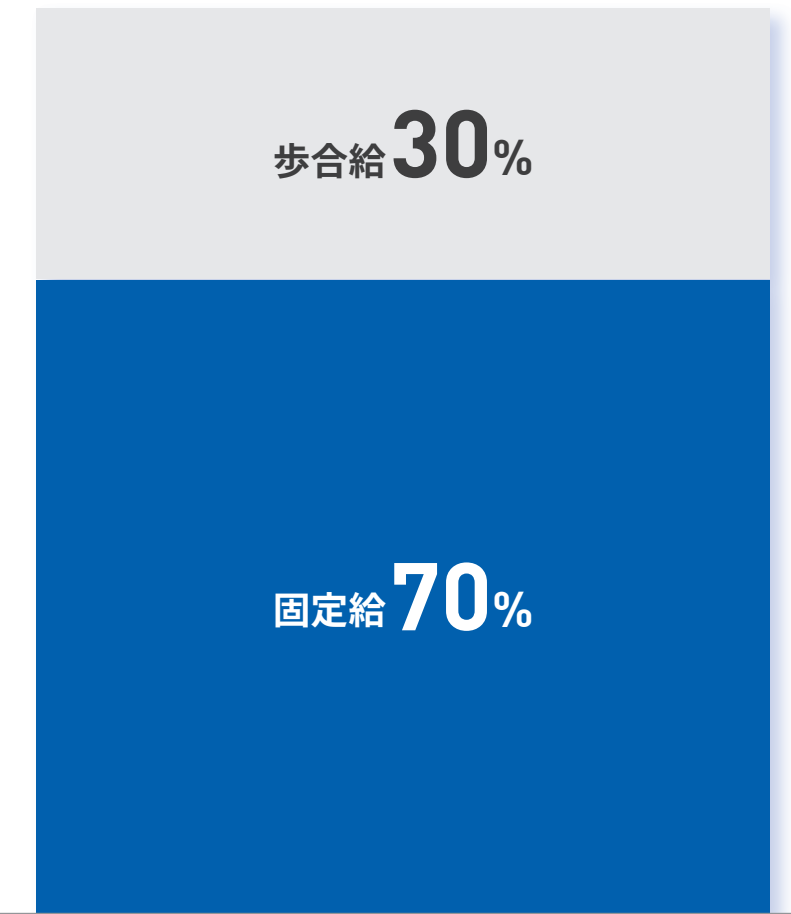
### 取り組み内容 方針 7-2.

お客さまへの契約後定期的なフォローアップ体制が図れるように、従業員が長期的に安定して勤務出来る代理店である為に、当社は人事制度として、固定給重視の給与体系や募集品質向上のための教育体系を導入しております。

### 給与体系

営業職種に多い“営業成績に応じた変動の大きい歩合給メインの給与制度”とは異なり、従業員の給与が安定するよう『固定給メインの給与制度』のしくみを取り入れ、お客さま本位のご提案をおこなうように人事制度を構築しております。

- 正社員雇用
- 給与所得 (内 7 割が固定給)
- 給与からの戻入控除なし
- アポイント費用全額会社負担
- 経費全額会社負担
- 営業実績以外での評価制度あり (資格手当・社内クオリティ評価)



## 方針 7. お客さま本位の業務運営をすべての従業員が実践するために

当社では、お客さま本位の業務運営をすべての従業員が実践するために、定期的に社内教育・研修を行うと共に、お客さまの満足度を従業員の評価体制に反映できるような人事制度を構築しております。

### 取り組み内容 方針 7-3.

当社は、「経営理念」と「企業ビジョン」「勧誘方針」の他、企業行動指針、倫理綱領、コンプライアンス行動方針、募集指針を策定し、それらの浸透と実践のために、定期的に社内研修を実施し、また、従業員が利用するグループウェアで常時閲覧できるように掲載する等の取り組みを行っております。

### 研修実施回数

#### ガバナンス研修

保険募集にまつわるその他関連法律（金融商品取引法、消費者契約法、個人情報保護法など）における知識習得、理解度向上のための研修

研修実施回数

**12**回

毎月第三週目の金曜日に実施

#### コンプライアンス研修

保険募集及びその他のコンプライアンスにおける知識習得、理解度向上のための研修

研修実施回数

**100**回

毎週火曜日・木曜日に実施

#### 情報セキュリティ研修

インターネットやコンピューターなどの情報セキュリティにおける知識習得、理解度向上のための研修

研修実施回数

**49**回

毎週水曜日に実施

その他  
当社が独自に定める主要KPI  
(成果指標)

## 当社が独自に定める主要 KPI (成果指標)

### 取り組み内容

当社では、全国どの拠点でも同じ品質の研修を実施し、保険代理店を継続運営していく上でリスクとなる問題にいち早く対応し、常に最新最良の知識で質の高い保険のご提案ができるよう整備しています。

### MDRT への入会

	2022年入会	2023年入会
<b>MDRT</b> Million Dollar Round Table	<b>41</b> 名	<b>67</b> 名
<b>COT</b> Court of the Table	<b>7</b> 名	<b>13</b> 名
<b>TOT</b> Top of the Table	<b>1</b> 名	<b>2</b> 名

\*MDRT とは

1927 年に発足した Million Dollar Round Table (MDRT) は、卓越した生命保険・金融プロフェッショナルの組織です。

世界中の生命保険および金融サービスの専門家が所属するグローバルな独立した組織として、500 社、70 カ国で会員が活躍しています。MDRT 会員は、卓越した専門知識、厳格な倫理的行動、優れた顧客サービスを提供しています。また、生命保険および金融サービス事業における最高水準として世界中で認知されています。



## 株式会社ほけんのぜんぶ

東京都豊島区池袋 2-40-13 池袋 DUPLEX B's 7階

Tel.03-6907-9070 Fax.03-5954-1940

■株式会社ほけんのぜんぶは、本資料に含まれる情報もたらす一切の影響、本資料の内容に関する正確性、妥当性、適法性について責任を負うものではありません。