

# お客様（組合員）本位の業務運営方針

---

## ■ 経営理念

暮らしを取り巻く様々な不安から、組合員とその家族を守るため、組合員の一番身近な保障相談窓口としての役割を發揮していきます。

## ■ 経営方針

- ・ 組合員の暮らしの安心に必要な保険商品とサービスを、組合員の立場に立って提案、提供し、生協の事業に貢献します。
- ・ 組合員の為の保険代理店として、全国の共同連帯の力で統一的な事業推進を実現し、保障事業のさらなる拡大を進めます。

## ■ 役職員行動指針

1. 何ときも感謝の心と明るい笑顔で、謙虚で素直な行動をとります。
  2. 相手（お客様・同僚）の心を汲み取り、なにをすべきか考え行動します。
  3. 変化を拒まず、新たな知識の習得や能力開発に挑戦し、自分自身を高めます。
- 

当社は、「経営理念」「経営方針」「役職員行動指針」に基づき、お客様本位の業務運営をより一層推進していくため、以下のとおり基本方針を定めます。

## 1. 誠実・公正な業務の遂行

当社の「経営理念」「経営方針」「役職員行動指針」に基づき、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様のライフプランやご意向を確認し、お客様の課題解決に向けた適切な保険商品の提案をいたします。

### 【取組内容】

当社は、コープしこく事業連帯機構（コープえひめ・こうち生協・とくしま生協）の一員として、お客様への定期的なコンタクトによりコミュニケーションを図り、それぞれのご家族の状況やニーズの変化を的確に把握することで、最適な保障（補償）を提案・提供し、常にコンプライアンスを遵守した行動を取り、組合員のための真のプロフェッショナル代理店として、お客様へ貢献することを約束します。

また、本方針が浸透するよう、研修による社内周知をはじめ、さまざまな施策を全募集人に対して行います。

## 2. 手数料等に左右されない販売

当社では、お客様のニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供することが、真にお客様の信頼につながるものと考え、保険会社から支払われる手数料等の大小に左右されるような販売・推奨はいたしません。

#### 【取組内容】

当社は、以下の取組みを行い、利益相反を防止します。

- ・ お客様のご意向を踏まえた商品選択を行うよう、保険提案に関する規程（推奨方針）の整備と募集人へ教育を実施します。
- ・ お客様に商品を提案する際には、その推奨理由をわかりやすくお伝えします。
- ・ 定期的にコンプライアンス点検を実施し、募集人へのヒアリングや商談記録の検証等を通じて、お客様本位の提案が徹底できているか、利益相反が発生していないかをモニタリングします。万が一、不適切または不適切と疑われる募集が見られた場合には、担当募集人を厳格に指導のうえ改善に努めます。

### 3. 重要な情報のわかりやすい提供

お客様が抱えているリスクは多種多様であり、また、備えるべきリスクの中でどの部分を保険によってカバーするのか（保険のニーズ）もお客様によって異なります。そのため、保険商品の提案に当たっては、募集人がお客様の抱えているリスクやそれを踏まえた保険のニーズを的確に把握した上で、当該ニーズに沿った商品を提案し、わかりやすくご説明させていただきます。

#### 【取組内容】

当社は、以下の取組みを行い、重要な情報をわかりやすくご提供します。

- ・ 当社の募集人は、保障（補償）のご提案に際して、取扱保険会社および推奨方針を説明します（取扱保険会社と推奨方針については、当社のホームページにも掲載しております。）。
- ・ ご高齢のお客様や、保険の乗り換えを検討しているお客様には、より丁寧な情報提供や商品説明を行い、商談の過程を詳細に記録します。
- ・ 公的保険制度等に関する適切な情報提供を行い、お客様の抱えているリスクやそれに応じた保障の必要性を理解していただくよう努めます。
- ・ 定期的にコンプライアンス点検を実施し、募集人へのヒアリングや商談記録の検証等を通じて、適切な情報提供がなされているかをモニタリングします。万が一、不適切または不適切と疑われる募集が見られた場合には、担当募集人を厳格に指導のうえ改善に努めます。

### 4. お客様の声を踏まえた業務運営

当社は、お客様の声を「お客様の信頼の確保、事業の成長、さらなる品質向上の実現のための重要な情報である」と認識し、お客様の声を広く吸い上げ、集約・分析し、全役職員にて共有し業務の改善に活用します。

#### 【取組内容】

当社は、以下の取組みを行い、お客様の声を踏まえた業務運営を行います。

- ・ お客様の声への対応に関する規程を整備し、お客様の声に迅速かつ適切に対応し、その詳細を記録します。
- ・ 管理者がお客様の声の内容等を検証し、万が一、不適切または不適切と疑われる募集が見られ

た場合には、担当募集人を厳格に指導のうえ改善に努めます。

- ・ お客様の声の点検結果および改善策について、全社員と共有するための定期的な会議を開催し、お客様のご要望にお応えするために業務の改善を行います。
- ・ 「契約者アンケート」を実施し、より多くのお客様の声を収集します。

## 5. 社員教育等

当社は、お客様の顕在的ニーズのみならず、潜在的ニーズと意向をもとに、お客様お一人おひとりの状況にあわせてご提案を行うために、外部資格の取得を奨励するとともに、経験・階層に応じた様々な研修を実施し、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図っております。

社員の評価項目の一つとして「お客様満足度の向上」を掲げ、「お客様本位の業務運営」の実現に貢献する社員を評価します。

### 【取組内容】

当社は、募集人を社内外の研修に参加させ、適切な保障（補償）提案のために必要な知識の研鑽に努めます。また、お客様の生活設計に係る専門知識を習得するために、ファイナンシャルプランナー資格の習得を奨励し、そのための支援および評価の制度を整備します。

公的保険を補完する民間保険の趣旨に鑑み、保険募集人等が公的保険制度について適切に理解をし、そのうえで、顧客に対して、公的保険制度等に関する適切な情報提供を行うことが出来るよう、公的保険アドバイザーの資格取得支援と継続教育を実施します。

## 6. 取組状況の確認等

お客様本位の業務運営の定着度合いを確認・評価するための指標（以下「評価指標」といいます。）を設定し、この方針に基づく取組状況および評価指標の状況を定期的に確認し、その結果を公表します。

この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、よりよい業務運営を実現するために、定期的に見直しを行います。

---

### ■ 主な取組指標（KPI）

- ・ 契約件数（団体制度、自動車保険、生命保険、火災保険）
  - ・ 継続率（自動車保険、火災保険）
  - ・ 早期失効・解約率の推移
  - ・ 「契約者アンケート」による顧客満足度調査報告
  - ・ お客様の声の件数およびお客様の声に基づく業務改善事例
  - ・ 公的保険アドバイザー資格の取得と継続的な研修
  - ・ 社内外研修会実施状況
-