お客様（組合員）本位の業務運営方針

■経営理念

組合員とそのご家族が安心して暮らせるよう、日常に潜む不安やリスクを最適な保障で支え、組合員にとって最も信頼できる保障相談窓口となることを目指します。

■経営方針

・ 組合員の視点に立ち、暮らしの安心を支える保険商品とサービスを提供し、生協の事業へ貢献します。

・ 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、常に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。

（１）お客さま（組合員）本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当社は、上記「経営理念」「経営方針」「役職員行動指針」に基づき、お客様（組合員）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（以下「本方針」といいます。）を定め公表いたします。

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。

【具体的な取組み】

・ 四半期毎に年４回の内部点検と、年１回の外部専門家による代理店監査を実施します。

・ 経営理念や当業務運営方針を機関会議などで学習するとともに、コンプライアンス研修は月次で実施し、履修テストによる理解度を確認しています。

（２）お客様（組合員）の最善の利益の追求

当社は、お客様（組合員）の想いに寄り添い、多様なニーズや状況を踏まえ、最善の利益につながる最適な保険商品を提案します。

【具体的な取組み】

・ お客様（組合員）の想いやご要望を丁寧にお聞きし、ライフステージや経済状況を踏まえて、公的

保険制度などの必要な情報提供を行なったうえで、取扱保険会社の中から最適な保険商品をご案内いたします。

- 対応時の過程を管理システムにて記録し、ご意向の確認や見直しなど、適切に対応できているか管理者による確認を実施しています。
- ご契約後にアンケートを実施し、お客様からの評価を担当者にフィードバックしてしています。

（３）利益相反の適切な管理

当社は、代理店手数料の高さではなく、お客様のご意向を最優先し、最適な商品とサービスを提供します。

【具体的な取組み】

- 営業社員の成果評価については、手数料に左右されない人事評価制度を実施しています。
- 契約後短期間で解約・失効に至った契約については、募集人へのヒアリングや商談記録の検証等を通じて経緯を確認し、適切な提案・対応だったかどうか検証を行います。

（４）重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の年齢や状況に配慮し、専門用語をできる限り避け、明確かつ丁寧に重要な情報を提供します。また、情報提供が不十分だったために、不利益となることや、万が一の際に保障（補償）が受取れないという事にならないように、情報提供・説明に努めます。

【具体的な取組み】

- 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。

（５）お客様（組合員）の声にもとづく業務運営

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。

【具体的な取組み】

- すべてのお客様との対応履歴を、顧客管理システム、通話記録システムにて記録し、定期的に対応状況をチェックしています。
- 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。

（６）役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、募集人が社内外の研修に積極的に参加できる環境を整え、適切な保障提案に必要な知識の習得を促進します。社員の気づきやアイデアをより良い業務運営に活用できるよう、業務改善提案活動をすすめます。

【具体的な取組み】

- 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でき出来るよう、継続的な教育を実施しています。
- 「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ています。
- 社員一人一人の気づきやアイデアを業務運営に活用していくため、業務改善提案表彰制度を設け半期ごとに提案ポイントによる表彰を行い、業務運営方針の具現化を目指しています。

■顧客本位の業務運営方針　評価指標（ＫＰＩ）

お客様の最善の利益の追求	団体保険新規契約件数の推移 団体保険保有件数の推移 継続率（自動車保険・火災保険） 早期失効・解約率の推移
利益相反の適切な管理	募集行為のモニタリング状況
重要な情報の分かりやすい提供	高齢者（７０歳以上）対応状況
お客様にふさわしいサービスの提供	お客様の声受付件数 お客様の声からの業務改善事例
従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	公的保険アドバイザー資格取得者数 教育・研修実施状況 業務改善提案実施状況