

お客さま本位の業務運営方針・KPI

株式会社グローバル総合保険(以下、「当社」)では、「私たちは人との出逢いを大切にし、保険を通じて人に感謝される仕事をする事で、社会に貢献していきたいと願っています。保険のことならすべてお任せください。」を経営理念に掲げております。常にお客さまの立場になって考え、社員一人一人の豊かな知識・経験を持ってお客さまのご意向に沿った商品やサービスをご提供し続けていく代理店を目指し以下の方針を定めます。

また、当社は2018年4月に「お客様本位の業務運営方針」を定め、お客さま本位の業務運営に取り組んできました。今般、当社「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標(KPI)を選定・公表しましたのでお知らせします。

なお、当方針に基づく取組状況を測る指標(KPI)については、今後定期的に公表するとともに、当方針および指標(KPI)については、必要に応じて見直しや改善を図りより一層のお客様本位の業務運営をめざします。

*1 KPIとは Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

1. お客さまの最善の利益の追求

→金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2 に該当

お客さまの意向把握・確認を十分に行い、最適な補償を提案・質の高いサービスの提供に努めてまいります。

【取組】

・お客さまのご意向の把握・確認及び情報提供を適正におこない、お客さまに最適な商品を提案いたします。

・お客さまへ最適なお提案を行うため定期的な商品研修を行い、専門的知識の向上に努めております。

[KPI]

- ◇ 商品研修実施:年12回実施

2. 利益相反の適切な管理

→金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 3 に該当

お客さまの利益が不当に損なわれることのないようご契約を適切に管理する体制を整備し、ご意向の変更、商談内容等を記録し保存いたします。

[取組]

・お客さまに対し、意向把握・意向確認・情報提供等が適切になされているのかを確認するため、「意向把握シート」または顧客管理ソフトに「対応履歴」等の募集プロセスの証跡を確実に記録し、定期的に検証してまいります。

・定期的に代理店・募集人の自己点検チェックリストによる業務点検や内部監査、外部監査を実施し、お客さまの最善の利益追求への取組状況や利益相反発生の有無を確認し、適切に対処しています。

[KPI]

- ◇ 対応履歴の内容確認:100%

- ◇ 代理店自己点検:年1回実施

- ◇ 募集人自己点検:年1回実施

3.手数料等の明確化

→金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 4 に該当

変額保険等の特定保険契約についてのリスク関連事項やお客さまにご負担いただく費用があるときは、その手数料がどのようなサービスの対価に関するものなのかを分かりやすくご説明いたします。

[取組]

・保険募集の際に、契約締結前交付書面や注意喚起情報等を用いてご負担いただく費用の内容や金額等について説明しているか、定期的にモニタリングを実施します。

[KPI]

◇ 対応履歴の内容確認:100%

4.重要な情報の分かりやすい提供

→金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 5(注 1.3.5)に該当

保険商品や専門的な内容の情報提供に関して、分かりやすい言葉や表現でご説明いたします。

[取組]

- ・より良い情報提供の為、「お客様の声 受付簿」を備え付け、様々なお客様の声を収集、改善いたします。
- ・ご高齢者のお客さまに対しては、当社社員による複数回によるご説明の実施や必要に応じてご家族に同席いただくなど冷静にご検討をいただける環境を整えます。
- ・損害保険の補償(特約を含む)に重複の可能性がある場合については、その内容を説明いたします。
- ・当社員の説明スキル(能力)を定期的に検証し、課題を改善いたします。

[KPI]

◇ 「お客様の声」集積数:20件・・・調査期間(2022年4月1日～2023年3月31日)

◇ 募集プロセス、説明スキルの確認:毎週1回実施

5.お客さまにふさわしいサービスの提供

→金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 6(注 1,5)に該当

お客さまの年齢、資産状況、経験、知識、目的、ご意向を適正に把握しお客さま一人ひとりにふさわしい保険商品のご提供に努めます。

[取組]

- ・満期のお客さまが安心して継続できるよう早期に更新手続きが完了するようにいたします。

・ご意向把握シートを使用し、提案している商品がお客様のご意向・ニーズに沿うものか当初のご意向と提案内容に相違がないことを確認します。

・変額保険については「適合性の原則」に基づき、資産の状況、投資経験等、商品の知識及び取引目的・ニーズを予め詳細にお伺いし、一人ひとりのお客さまにとって最適な保険商品のご提供に努めます。

[KPI]

◇ 保険契約の早期更改率:80.5%・・・調査期間(2023年4月1日～2024年3月31日)

◇ 対応履歴の内容確認:100%

◇ 適合性確認シートの内容確認:100%

6.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

→金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 7 に該当

損害保険および生命保険の募集に関し必要な知識を身につけるための従業員教育・面談を実施することで、お客さま満足度の維持・向上に努めてまいります。

[取組]

・「総合教育」毎月1回、保険会社との打ち合わせ・教育機会の提供により、総合的な一次選択技術やロスプリ(事故防止)スキル・リスクマネジメント知識を教育します。

・「人財教育」年間スケジュールに沿ってコンプライアンス研修、スキルアップ研修、をおこないます。

[KPI]

◇ 教育実施計画:毎週1回実施

◇ コンプライアンス研修:毎月1回実施

◇ 事務研修:毎月1回実施