

## 【お客様本位の業務運営】 (FD宣言)

株式会社アルタス（以下、「当社」といいます）は、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営の基本方針」を以下のとおり策定公表致します。尚、ここに掲げる基本方針は、より良い業務運営を実現する為、絶えず変化していく時代を鑑み、定期的に見直しを行って参ります。

### 1. お客さま本位の業務運営基本方針

当社は、「お客様を第一に考え、お客様目線で行動する」を合言葉として、お客さまの声（想い）に真摯に向き合い、創意工夫を積み重ね、ベストプラクティスを追及して参ります。そして、広くお客さまからの信頼を得、支持され選ばれる保険代理店を目指して参ります。

### 2. お客さまの最善の利益の追求

当社では、お客さまの抱えるリスクや意向・ニーズに沿った保険商品を適正にご提案するため、専門的知識・スキルの向上と職業倫理の保持に努め、プロフェッショナルとしての自覚を持ち、誠実・公正に業務を遂行し、お客さまの最善の利益を図って参ります。また、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めて参ります。

### 3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまに保険商品をご提案するにあたって、お客さまの利益が不当に害されることのないように、お客さまのご意向・ニーズに沿った商品を適切かつ適正にご提案致します。また、お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止する、適切な保険募集体制の構築管理に努めて参ります。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品・サービスの提供に係る重要な情報については、お客さまの知識、理解度、過去の経験等を総合的に勘案して、平易な言葉で明確に、誤解を招く事のないよう、お客さまと確認し合いながら丁寧に、遂行して参ります。また、ご高齢のお客さま及び障がいをお持ちのお客さま等配慮が必要な場合は、お客さまに応じてよりきめ細やかな対応に努めて参ります。

### 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、お客さまからの信頼・ニーズに応える為に、お客さまを取り巻く環境の変化やリスクを分析し、属性も視野に入れた、お客さまにふさわしいサービスの提供に努めて参ります。

### 6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社の「経営理念」「お客様さま本位の業務運営方針」を、会議・社内研修などを通して浸透を図り、的確に実践できるよう努めて参ります。

その為に、知性と感性を磨き、高い職業倫理感を養い保持し、信用の礎となる専門的知識の習得、資格等の取得を推進し、業務品質の向上を図って参ります。さらに、役職員のやりがいを醸成すべく、コミュニケーションを絶やさず相互理解の下、職場環境、労働環境、人事評価体制の整備に努めて参ります。

**2020年3月1日制定**

## 取り組み

- ・「お客さまの声」を広く収集し分析、共有し業務改善に取り組んで参ります。
- ・お客さまとの接点の強化を図って参ります。
- ・保険商品のご提案におけるお客様との利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないように、募集プロセスを記録に残し、適切な意向把握・確認、情報提供がなされているか確認・検証出来る態勢作りに努めて参ります。
- ・「重要事項等説明書」「商品パンフレット」等を交付し、重要な情報をお客さまに応じた方法で、わかりやすく提供する事に努めて参ります。
- ・ご高齢のお客さまに対しては、ご家族同席の依頼、もしくは複数人での対応、募集した者以外の募集人のフォローコール等による適切性を確認して参ります。
- ・役職員の専門的知識の向上、職業倫理の保持等の為に、各種資格取得の推奨を図り資質の向上に努めて参ります。

## 「顧客さま本位の業務運営」の定着度合い KPI

以下に掲げる項目を「お客さま本位の業務運営」の定着度合指数と致します

- ・お客さまアンケートの回収率 (6.7%、2019.12月末)
- ・アンケートNPS (31.2P、2019.12月末) (\*1)
- ・契約手続き時接点方法/対面率 (53.4%、2019.12月末)
- ・契約後フォローコールの実施
- ・日常接点 定期通信の刊行
- ・事故対応時接点/事故対応窓口の割合 (87.5%、2019.12月末)
- ・資格取得/損害保険トータルプランナー取得者数 (5名)
- ・FP資格取得者数 (3名)
- ・契約件数 (8,597件、2019.12月末 既往1年)

\*1：NPS®とは「Net Promoter Score (ネットプロモータースコア)」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標です。

NPS®スコアの計算方法は9～10点を付けた顧客を「推奨者」、7～8点を「中立者」、0～6点を「批判者」と分類し、回答者全体に占める推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いて出てきた数値がNPSの値となります。

コンプライアンス会議

2019年度

| 月  | 日  | 曜 | 議題（お客様の声など）   |
|----|----|---|---|
| 4  | 18 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項説明と意向把握・確認義務の徹底</li> <li>・非体面による募集</li> <li>・生保コンプライアンス</li> </ul>      |
| 5  | 23 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声の確認</li> <li>・高齢者募集について</li> </ul>                                     |
| 6  | 20 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者募集のシート</li> <li>・自動車保険重要事項説明のアルタスマニュアル作り</li> <li>・生保コンプライアンス</li> </ul> |
| 7  | 18 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声の確認</li> <li>・不祥事案件から考えるコンプライアンス意識と問題</li> </ul>                       |
| 8  | 22 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声の確認</li> <li>・チェックシートで見る社内コンプラ確認</li> </ul>                            |
| 9  | 19 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声の確認</li> <li>・高齢者対応についてのアルタススタンダード</li> </ul>                          |
| 10 | 17 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声の確認</li> <li>・お客様の声マニュアルの確認</li> </ul>                                 |
| 11 | 21 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声の確認</li> <li>・コンプライアンス研修</li> </ul>                                    |
| 12 | 19 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声の確認</li> <li>・保険料領収について</li> <li>・他代理店の不祥事案件についてなどの考察</li> </ul>       |
| 1  | 23 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声の確認</li> <li>・高齢者対応マニュアル策定</li> </ul>                                  |
| 2  | 20 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声の確認</li> <li>・個人情報の取り扱いについて（損保・生保）</li> </ul>                          |
| 3  | 19 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声の確認</li> <li>・SOMPO-TV（コンプライアンス）</li> </ul>                            |

## 商品・営業研修会

| 月  | 日  | 曜 | 議題   |
|----|----|---|--|
| 4  | 11 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス総合保険とは。提案先リストアップ</li> <li>・ナインガードとは</li> </ul>                                   |
| 5  | 9  | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務災害補償制度とは</li> <li>・使用者賠償責任とは</li> </ul>  |
| 6  | 6  | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ひまわり生命研修</li> <li>・第一生命研修</li> </ul>   |
| 7  | 4  | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年10月火災保険改定について</li> <li>・2020年1月自動車保険改定について</li> <li>・企業契約生保の税務処理について</li> </ul> |
| 8  | 1  | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車保険のセールスマニュアル策定について</li> <li>・対応記録入力マニュアルについて</li> </ul>                           |
| 9  | 5  | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車保険1月改定について</li> </ul>   |
| 10 | 10 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・下半期会議にて対応</li> </ul>   |
| 11 | 14 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業総合保険について災害から学ぶ</li> </ul>  |
| 12 | 5  | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体長期傷害所得補償保険</li> <li>・団体所得補償保険</li> </ul>   |
| 1  | 23 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・提携先や提携業務について</li> </ul>  |
| 2  | 13 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・アルタスのビジョンと今後の戦略</li> </ul>   |
| 3  | 12 | 木 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話マナーの研修</li> </ul>  |