

【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、お客様本位の業務運営の徹底を図るため、「お客様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. お客様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、お客様の声（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、広くお客様からの信頼を得、支持され選ばれる保険代理店を目指して参ります。

2. お客様の最善の利益の追求

当社では、お客様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、お客様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、お客様に保険商品をご提案するにあたって、お客様の利益が不当に害されることのないように、お客様のご意向・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、お客様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、お客様の知識、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、お客様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

客さま及び障害をお持ちの客さま等配慮が必要な場合は、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. 客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、客さまからの信頼・ニーズに応える為に、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、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 K P I

以下に掲げる項目を弊社の「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

2019.12 月末	2020.12 月末	2022.3 月末
6.7%	9.1%	9.8%

・アンケートNPS (※1)

2019.12 月末	2020.12 月末	2022.3 月末
31.2P	42.9P	34.1P

・ヒヤリハット

2021.3 月末	2022.3 月末
68 件	40 件

・苦情

2021.3 月末	2022.3 月末
19 件	19 件

・お褒め

2021.3 月末	2022.3 月末
13 件	17 件

・日常接点 定期通信の刊行 (2021.9 月刊行)

満期案内到着後の確認フォロー

長期契約者向け契約内容確認の実施

高齢契約者向け契約後契約内容確認の実施

- ・事故対応時接点／事故対応窓口の割合

2019.12 月末	2021.2 月末	2022.3 月末
87.5%	84.7%	95.0%

- ・資格取得／損害保険トータルプランナー取得者数 （2022.3 月末 5 名）

- ・FP 資格取得者数 （5 名）

※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。

教育研修計画・実施記録

2021 年度

項番	研修名	教育・研修目的	実施方法	受講対象者	研修 予定時期	効果評価 予定時期
1	品質マネジメント 研修	品質マネジメント システムの認識・理 解 (品質マニュアル 7.3 認識を確実にす る為)	集合研修	全社員	4月	7月末
2	コンプライアンス 研修	コンプライアンス の周知徹底 (募集管理、苦情対 応、顧客情報管理 他)	集合研修	全社員	毎月	半期末
3	商品知識の研修	お客様からの問合 せにスムーズな対 応ができるようロ ープレや OGT で学 習	ミーティング	全社員	毎月	半期末
4	業務知識の研修	計算ツールやナビ 等のシステムを使 いこなし、自信を持 って手続き出来る 状態になる	ミーティング	全社員	隔月	半期末
5	事故対応・ 事案対応研修	事故対応スキルの 習得・事案対応 ・代理店損害調査 サポート制度再確 認	ミーティング	営業社員	四半期	半期末
6	保険会社主催研 修・JSA 中核会主催 研修	商品・販売・事務ス キル、システム等の 習得	e ラーニン グ・リモート 等	内容に応じ て参加者決 定	不定期	年度末
7	プレミアム行動基 準・手順書 レビ ュー会議	行動基準の遵守確 認、手順書見直し	ミーティング	全社員	毎月	半期末

8	事務知識の研修	事務知識の習得	集合研修	関本・関口・ 齊藤	毎月	半期末
9	eラーニング・ 外部研修	自己研鑽に励み 豊富な知識の習得	eラーニン グ・外部	全社員	毎月	年度末
10	避難訓練・BCP再 確認	緊急時における対 応について再確認	集合研修	全社員	9月	年度末