

「お客さまにとって最善の利益となるサービス」宣言について

40社以上の取扱保険会社の商品の中から、消費者ごとの状況に合わせた相応しいプランを提案する株式会社保険見直し本舗は、創業当初より一貫して取り組んできたお客さま本位のサービスについて「保険選びをもっと自由に」という思いのもと、お客さまに“ぴったりの保険がきっとみつかる”サービスを拡大することで保険の流通を変革する、という企業理念より「本当の意味でのコンサルティング」を実践してきましたが、この度改めて「お客さまにとって最善の利益となるサービス」として掲げることいたしました。

お客さまにとって、当社のサービスが真の利益となるように、営業スタッフによるコンサルティングをはじめ、全従業員が一丸となって業務運営の品質向上に邁進する必要があり、その目的をシンプルに「お客さまのためである」と再認識し、具体的な取り組み指針をお約束として公表、これを実現してまいります。

保険見直し本舗はこれからも、お客さま本位のサービス提供について、より一層お客さまからの満足のお声をいただけるよう、努力してまいります。

2017年6月30日
株式会社保険見直し本舗
従業員一同
代表取締役 山岸 英樹

保険見直し本舗 会社概要

会社名：株式会社保険見直し本舗（URL：<https://www.hokepon.com/>）

所在地：東京都渋谷区桜丘町20番1号 渋谷インフォスタワー6F

代表者：代表取締役 山岸 英樹

設立：2001年12月18日

株主：株式会社ウェブクルー

資本金：1億円

本リリースに関してのお問い合わせ先

株式会社保険見直し本舗 マーケティング室

TEL：03-3461-3747（平日 9：30～18：00） FAX：03-3461-3708

E-mail：info@hokepon.com

はじめに（企業理念）

保険選びをもっと自由に

創業当初より、この社会における

保険選びには、まだまだ自由度が足りないという課題があり、

「生命保険の流通を変革すること」を目指してきました。

「なぜこの保険なのか？」というお客さまの質問に対して

「あなたにとって、一番お得な商品（保険会社）だからです」

と胸を張って言える提案、これこそが

本当の意味でのコンサルティングと捉え実践してきました。

「お客さまの最善の利益」につながる真のコンサルティング

このサービスを多くの人可以享受できる環境をつくることが

私たちが企業として存在する理由だと言えます。

このシンプルな**企業理念**のもとより良い業務運営を実現し続けるために

「お客さまの最善の利益となるサービス」宣言をお約束として以下に定め

定期的な見直しを図りながら質の高いサービス提供に努めます。

3つの柱が合わさって**保険の流通変革を実現**
「**お客さまにとって最善の利益**」を生み出す

お客さまにとって 最善の利益



企業
理念

保険選びをもっと自由に

企業としての姿勢

理解する・
賛同する

体現する・
質を高める

保険の
流通変革
を実現

人材
育成

保険相談
サービス

使う・
運営する

理念を実践する人材
経営理念

教育環境・研修
募集の品質検証

真のコンサルティング
正しい募集プロセス

サービス提供への姿勢
アフターフォロー

お客さまにとって 最善の利益となるサービス 宣言

【お約束1】安心安全な「保険相談サービス」を提供します

私たちが提供する「保険相談サービス」を安心安全にお届けするために、定義、姿勢、プロセスの3つの要素に分けて認識し、常に品質の維持・向上に努めます。

【お約束2】「本当の意味でのコンサルティング」を実践し続けます

正しい「保険相談サービス」を理解し「本当の意味でのコンサルティング」を実践するために必要な「人材」。入社研修から始まる企業理念の浸透、お客さま本位のサービスを提供できる正しい業務フローを身につけるための人材教育を推進してまいります。

【お約束3】「保険の流通」を変革し続けます

世帯全体の保険の状況を診断し、よりよい状態にする「保険相談サービス」。
保険を複数の商品から「自分で選ぶ」ことができるこの仕組みについて、より多くのお客さまに、よりよく提供できる環境作りを続けます。

【お約束1】

安心安全な 「保険相談サービス」を提供します

私たちが提供する「保険相談サービス」を安心安全に、より多くのお客さまにお届けするために ①サービスの定義 ②サービス提供への姿勢 ③相談のプロセス ④アフターフォロー の4つの要素に分けて改めて従業員一同これを認識し、常に「真にお客さま本位になっているか」を検証して、より良い業務運営を実現するための見直しを適宜行っていきます。

①サービスの定義

- ・「お客さまにとって最善の利益となる」真のコンサルティングであること
- ・乗合保険代理店として、正しいプロセスに則った保険募集が行われること
- ・当社では【保険相談（新規・見直し）】【ご提案、ご加入手続き（契約）】【アフターフォロー】など各種のサービスをご提供してまいります。

②サービス提供への姿勢

- ・お客さまからのお声を真摯に受け止め、常に自己研鑽に励み、積極的に良いものを吸収し、全社員が組織の運営、方針に協力して経営と業務の品質改善に努めます。

③相談のプロセス ※次ページ詳細

当社は、自社のもしくは保険会社側の利益を優先することなく、販売商品の傾向については定期的に販売実績などの検証を行ってまいります。

- ③-1 お客さまの個人情報を適正に取得・管理します（個人情報管理）
- ③-2 お客さまの状況やニーズを把握します（意向把握）
- ③-3 お客さまの状況に沿ったふさわしい商品について比較いただきます（比較推奨）
- ③-4 保険商品についての説明を丁寧に行います（情報提供）
- ③-5 「ベストな提案であったかどうか」について検証を行います（品質管理）

④アフターフォロー

ご契約後、一定期間を経過したお客さまに対して、電話やDMなどでコンタクトを実施、ライフステージの変化に伴うその時々での状況に合わせた提案や、保全手続き漏れなどの確認を行ってお客さまに寄り添ったサポートを行ってまいります。

【お約束1】 安心安全な「保険相談サービス」を提供します

③相談のプロセス

③-1 お客さまの個人情報を適正に取得・管理します（個人情報管理）

お客さまから取得する情報は、個人情報を含むその他の情報についても情報セキュリティを確保し、その使用についても当社規定に則り適正に管理します。

③-2 お客さまの状況やニーズを把握します（意向把握）

お客さまの保険商品の理解度を十分に考慮した上で当社所定のヒアリングシートを使用し、お客さまの加入目的や保障ニーズ、意向を把握します。意向の確認については、当初意向の確認と最終意向の確認および記録を行い、ニーズ・意向の変化についてもしっかりと把握し記録に残します。

③-3 お客さまの状況に沿ったふさわしい商品について比較いただきます（比較推奨）

お客さまの状況（加入目的や保障ニーズ）を把握したのち、保険商品を推奨する段階においては委託手数料に影響されることなくお客さまのニーズに沿った保険商品を提示、適切な比較推奨の販売に努めます。

③-4 保険商品についての説明を丁寧に行います（情報提供）

・ **保険商品の提案**にあたっては、お客さまの保険加入経験や金融知識を把握したうえで十分な情報提供に努めます。

・ **特定保険商品（外貨建て保険・変額保険）の募集**に際してはリスクやリターンの関係や特性、その他お客さまが負担すべき手数料をはじめとしてその他の費用が発生する場合などは、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客さまが十分に商品理解できるよう情報提供を徹底します。

- ・ 外貨建て商品の為替手数料
- ・ 変額保険の特別勘定運営費用
- ・ 解約控除費用

・ **高齢者募集**に際しては、商品内容を十分にご理解いただくことから親族同席・複数回面談を原則とし、明確・平易な説明に努めます。契約内容により電話による後確認を実施いたします。

・ **乗換募集**となる場合には、新契約の商品説明とともに既契約の商品内容の説明を行い、既契約解約となる場合は不利益事項などの説明を行います。

③-5 「ベストな提案であったかどうか」について検証を行います（品質管理）

・ 万一、ご契約が**早期に消滅（解約・失効）**した場合には、その原因を究明し真にお客さまにふさわしいベストな提案であったのか否かなどについて募集人へ指導し、再発防止教育に努めます。

【お約束2】

「本当の意味でのコンサルティング」 を実践し続けます

正しい「保険相談サービス」について理解し、「本当の意味でのコンサルティング」を実践するために必要な**人材教育を推進**してまいります。企業理念の浸透をはじめ、お客さま本位のサービスを提供できる正しいフローを身につけるための人材教育に努めます。

①研修・指導

- ・入社時の**募集人新人研修**から始まり、**資格取得**はもちろんのこと、**毎月の研修会**を通して正しい保険相談サービスについて指導、募集開始後も**定期的な報告会**等で行うケーススタディの共有を通じ、お客さまに寄り添った提案となるためのスキルアップを図ります。
- ・全社的に実施している**E-ラーニング教育**では、コンプライアンス教育をはじめとする最新の規定や募集プロセス、また情報セキュリティについて**継続的に学べる環境**を用意し、恒常的な品質の向上・管理に役立てます。

②教育人材像

- ・保険種類を問わずお客さまにとってふさわしい提案となるよう、お客さまの保険加入の目的やニーズを十分に把握した上で「お客さまにとって最善の利益」となる提案・サービスを提供し、**お客さま満足度の高い販売を実施できるような人材教育**に努めます。

③募集品質・検証

- ・**募集品質の検証**は、真にお客さま本位の契約内容になっているか否かという視点で再チェックを行います。1:当初の意向（把握）⇒ 2:意向に沿った保険商品の選定 ⇒ 3:適切な比較・推奨 ⇒ 4:最終意向の確認、という**正しい募集プロセスに則っているかチェック**を行い、業務品質向上に努めてまいります。
- ・万一ご契約が早期に消滅（解約、失効など）した場合など、本部にて**適切な募集であったかどうかについて検証、原因究明**し、募集人への指導を徹底、**再発防止教育**に努めます。

④評価体系

- ・従業員の**給与体系**については、**固定給と実績連動給**に分かれており、実績連動給の評価は、販売実績や募集品質のみならず、コンプライアンス的観点を反映したものとなっております。

【お約束3】

「保険の流通」を変革し続けます

お客さま世帯全体の状況を診断し、よりよい状態にする「保険相談サービス」。

1社のみで検討するのではなく「いくつかの選択肢から選ぶ」ことができるこの仕組みは、お客さま本位のサービスとして常に発展しています。

私たちは、より多くのお客さまへのサービス提供について、環境作りと品質向上を続けます。

①お客さまが納得できる商品ラインナップ

- ・「取り扱う保険商品の数が少なければ、満足な比較検討はできない」という創業以来の考え方に基づき、取り扱う保険種類を広く取り揃えてお客さまの満足度向上を図ります。
- ・生命保険だけでなく、損害保険・少額短期保険など、多岐にわたるお客さまのニーズに合わせ、あらゆる面から提案できる取扱保険会社とそれを適切に提案できるコンサルティング能力を併せ持った保険ショップを目指します。

②お客さまに選ばれる店舗づくり

- ・お客さまが日常生活のなかで、お気軽に足を運んでいただけるような明るく清潔感のある店舗づくりに努めます。
- ・お客さまとお会いできる場所である店舗については、足を運んでいただく際に気になる交通の便や立地をはじめ、落ち着いてお話ができるような相談ブースとなるよう、立地選定から設計を留意して開発を行います。
- ・本社で一括して情報管理をしているという強みを生かし、引っ越し先などでもお客さまの保険契約に関して継続してサポートできる環境づくりを推進します。

③相談予約しやすい環境づくり

- ・お客さまとしっかり向き合ったコンサルティングを行うための「相談予約」をより簡単に、より柔軟に行うための環境づくりに努めます。
- ・お客さまのご要望に柔軟に対応できるよう、募集人（コンサルティングアドバイザー）は決まった店舗でお待ちするのみでなく、訪問や職場近くの店舗へ変更なども可能な体制を敷いていきます。
- ・カスタマーサポートセンターによるフリーダイヤル受付をはじめ、PC端末、各種スマートデバイスに対応した予約フォームも、お客さまの使いやすさを意識して改善を続けます。