

2024 年度 お客様本位の業務運営方針に関する解説

トラスティ保険有限会社

2025.6.1

I 私たちの原点

当社には、保険会社の利益や代理店の利益に優先して、お客様にとって何が良いことかを考える風土があると自負しております。

完璧に実現されているかといえば、はなはだ心もとないところではあります。担当者が自分の都合を優先したとの疑惑が生じた場合は、社内に議論が巻き起こり、また時には批判の声が上がります。

これは、当たり前のことであり、最も基本的なお客様の期待そのものです。

お客様は、通り一遍の説明をしてほしいわけではありません。お客様を取巻く状況をふまえた「そのお客様にとっての重要事項」の説明を求めていらっしゃいます。

そのような実のある説明は、お客様をよく知ろうとし、お客様に寄り添おうとする姿勢があつてこそ、私たちに備わり深められてゆくものです。

「ともに歩み、ともに生きる」という思いをもってお客様に接し、真のご希望をくみ取り、その時に多様に変化するお客様の「いま」を認識し、それをもとに判断することこそ、我われが求められ続けている基本姿勢だと考えます。

弊社の「お客様本位の業務運営方針」（以下、「方針」）は 2019 年 10 月に制定したものであり、弊社の基本理念をなす考え方を述べさせていただいたものですから、頻繁に変えるべきではなく、若干の表現の変更とデジタル対応についての記述を少々追加したなどはありましたが、根本的な改定は行って参りませんでした。

2024 年度当初まではそのような考えでおりましたが、2021 年 1 月に改定された金融事業者向けの「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」）に対し、金融事業者の端くれでもある我われ保険代理店も、この原則を踏まえた業務運営方針とするよう、金融庁から強く求められるところとなり、当社においても 2025 年度中に「方針」について見直しを行うことに致しました。

また、所属保険会社である損害保険ジャパンにおいて 2025 年 4 月、サイバー攻撃被害が発生し、当社が本「方針」の KPI として使っていたデータが取得不可能になりました。このため、今年度中に行う見直しにおいては、KPI として使う指標も併せて、保険会社のデータに極力頼らない方向で見直しを図りたいと考えております。

II 6 つの方針の具体的取組

1 「お客様をよく知ること」の具体的取組

お客様のお時間の都合が許すならば、保険以外の分野についてもお客様の現況をよくお聞きし、共感を示し、必要に応じて意見を述べ、アドバイスを行う。

また、逆にお客さまに担当者自身の身辺の現況を相談し教えを乞うのも、きずなが深まって好ましく、お客様の人となりが理解できて良い。

話題としては、会社や仕事の現況、景況、将来の見通し／ご家族の現況／思い出話や未来へのご希望／趣味や得意スポーツ、健康維持のために行っている運動／報道されている社会のさまざまな出来事についてのお客さまのご意見、など

2 「業務知識と周辺知識の最新化と拡大深化をはかり、その理解をお客さまと共有すること」の具体的取組

新商品や既存商品の改定等について積極的に社内学習や討議を行い、理解を深める／担当した契約で良い点、注意すべき点に気づいた際は社内講習等で発表し共有／当社でこれまで取扱実績のない商品を契約した場合は社内講習等で発表し共有／話題の社会事象や事故については積極的に雑談し認識を深める／税務・労務・年金のほか社会制度全般への興味を強め知識を充実させる／お役立ちできる知識を平易な言葉でお客さまに説明出来るよう工夫する／デジタルツールへの知識を深め活用し、お客様の利便性の向上に役立てる

3 「補償コストの最適化を追求すること」の具体的取組

最適化とは、安易に安くすることではない。お客様の補償が、リスクとコストの観点から合理的であり、かつ、お客様がそう理解されていることである。

満期更改や変更手続き等の対応時に、ご家族状況や職業の変化などがないか確認する／顧客ファイルを最低でも年1回総点検し、補償の重複や不要がないか確認する／新商品が発売された場合は既存契約との比較を怠らない

4 「担当者以外の対応でも、ご満足いただける対応ができること」の具体的取組

お客様を取巻く状況の変化を逐一把握するよう努め、顧客ファイルおよび代理店システムの顧客データに反映させ、社内共有を進める／お客様からのお電話に対し、お客様情報を確認しながら丁寧に用件をお聞きし、お手間を取らせない最適な方法を念頭に対応する

5 「お叱りもお褒めも、お客様の声を業務の改善に生かすこと」の具体的取組

お客様の不機嫌な表情や応対がどんな微かなものでも見落とさないように注意を払い、可能な限り率直にお気持ちをお聞きする／お叱りを受けた場合はご不満の点がおありだと分かった場合は、まず傾聴する／誤解の点と当方の落ち度の点を整理し、落ち度についてはお詫びを申し上げ、その後に、誤解の点について平易な言葉で十分な説明をする／事後かならずお客様の声受付簿に内容を記入することで原因と対策を明確にし、店主の承認を受ける／受付簿は、社内回覧もしくは定例の社内講習の場などで討議にかけ共有を図る

業務上であるなしにかかわらず、お褒めの言葉をいただいた場合は、そのお客様に特有な感想か他のお客さまにも通ずるものか、また、担当者個人へのお褒めか当社へのお褒めかをよく整理し、お客様は何に満足されたかについて理解を深め、定例の社内講習の場などで討議にかけ共有を図り、その後の自身と当社の活動に活かす

6 「代理店として末永く存続し、お客様にご安心いただくこと」の具体的取組

お客様との絆は、末永いお付き合いによって深められ、お客様の究極のご安心とご満足につながっていくことになる。

コンプライアンスを常に意識して行動し、代理店不祥事とは無縁であること／保険業界の状況や当社の受止めと対策の現状、将来展望をお伝えし続ける／若い従業員の採用・育成に持続して取組む／社内の収益分配のルールを明確にし、個々の努力と会社の発展の透明な関係性を維持／すべての動機の原点が「お客様の最善のために役立ちたい」であるような風土を醸成し、維持し、自律的に改善される組織を目指す

III 本方針の内部監査体制

本方針の遵守度、実行度、達成度については、内部監査を日本創倫株式会社に外部委託し、その指導を受けつつ隨時実施することとする。

ただし、内部監査役として保険業務に完全にかかわらない人員を配置することは、現状では不可能のため、当面は業務統括責任者が兼務し対応するが、近い将来において完全に独立した内部監査部門を設置できるよう体制整備を進める。

- ①営業職員の日常行動において、お客さま本位の観点から望ましくない行動と内部監査役が疑問に感じた事柄は、経緯書の提出を求める。
- ②経緯書の提出を受け、内容について詳細にヒアリングを実施する
- ③問題点があると認められる場合は、担当者と内部監査役とが対策案を協議し文書にまとめ、店主が承認の可否と処分の要否を決定する。

<付則> 本方針は、2024年度においては5月1日より施行する。
次年度以降も、毎年度当初に見直し、必要に応じて改定を行う。