

<主な取組内容>

1. お客様の最善の利益の追求

◎お客様本位の業務運営を推進する取組み

1. 当社は創業以来、次の「行動指針」を掲げ、お客様に対して誠実・公正に行動する役職員の基本姿勢を定めています。

当社の行動指針

- お客様と向き合い、お客様の声を真摯に聞くことで、本当に必要な保障とサービスの提供、価値ある情報の発信を行います。
- コンプライアンスを心がけ、すべての方に公平・公正であり、健全な運営を行うことで社会的責任を果たします。
- 社員が自己研鑽を行い誠実に明るく働き、お客様への使命感に満ち、コミュニケーション豊かな職場づくりに取り組みます。

2. 「お客様の最善の利益」についてのSBIグループとしての考え方、当社としての考え方は、「顧客中心主義に基づく業務運営に関する方針」冒頭に示しています。

◎「お客様の最善の利益」を図る企業文化定着の取組み

1. 当社は「お客様の最善の利益」を図る企業文化を定着させるため、コンプライアンスに関する研修をはじめとした従業員研修を継続的に実施し、お客様保護に資するコンプライアンス意識を醸成することに加えて、従業員の上級管理職への昇格時に研修を実施し、「顧客中心主義」を掲げるSBIグループの基本観への理解を深めます。
3. 「お客様の最善の利益」を追求し、お客様と社会からの信頼を確保するため、当社では全役職員が関係法令等や社内規程を遵守し、社会規範に沿って誠実かつ適正に業務を遂行できるよう、保険募集管理規程、コンプライアンス・マニュアル、利益相反管理規程等を定め、社内掲示システムに掲載しいつでも見られる状態にして周知を行います。

◎「お客様の最善の利益」を実現するための取組み

1. 当社は、「顧客の最善の利益」の実現状況を評価する指標として「お客様満足度」「お客様の数（保有契約件数）」「契約継続率」「保険金等支払所要日数」「お客様の声を活かした改善件数」等を定め、経営会議、取締役会で報告・共有し、その改善に取り組みます。
2. これらの指標のうち、お客様満足度については年に2回アンケートを実施し、実現状況を確認するとともに、年に1回「『顧客中心主義に基づく業務運営』に関する取組結果」として当社ウェブサイト公表します。

◎「お客様の声」を活かす取組みの推進

1. ご意見やご要望などの「お客様の声」を一元的に管理する部門として、当社では「お客様

相談窓口」を設置しています。社内関連部署からメンバーが参加する「お客様の声連絡会」を定期的に開催し、お客さまから寄せられた声をもとに協議を行い、業務改善や商品・サービスの開発に積極的に活用してまいります。

2. これらの取組みによる「お客様の声」を活かした主な改善事例を年に1回当社ウェブサイトに掲載して、取組状況に関する情報開示を行います。
3. 当社では継続的にこうしたお客様の声を活かした取組みを行うとともに、保険業界の常識にとらわれず、お客さまにとっての価値や便益の創造を第一に商品・サービスの企画に取り組むことで、お客さま満足度の向上を図り、顧客基盤と収益の確保を実現してまいります。

2. お客さまにふさわしいサービスの提供

◎お客さまにふさわしいサービス提供のための取組み

1. 当社では、電話やアンケートにより収集したお客様の声を、商品開発に積極的に活用します。例えば、商品に関してお客さまからいただいた要望については商品開発部門などに伝え、商品の開発や見直しに反映してまいります。
2. 当社では、「募集人教育研修ガイドライン」を策定し、研修方針、実施要領等に沿って募集人教育を実施します。
3. 自社での商品開発に加えて、「終身保障がほしい」「保険料は一生涯上がらない方が良い」など、少額短期保険業者の商品ではニーズを満たせないお客さまのために、様々な保険会社の商品を代理店として取り扱うことで商品ラインアップを拡充し、お客さまのニーズを満たす提案ができるよう努めます。
4. 当社では、保険募集にあたり把握すべきお客さまのニーズ・お客さまの情報をマニュアルにおいて明確化し、お客さまのニーズ・ご意向と、それに対応する保険商品を「商品ラインアップ一覧」に明示し、チャート式でお客さまのご意向により推奨すべき商品を一覧化します。

◎お客さまのご意向に沿ったサービスの提供を検証するための取組み

1. 当社ではお客さまにふさわしい商品を推奨・販売できるようマニュアルを定めるとともに、お客さまのご意向と選択された商品が適切に対応していることを「保険契約申込書 意向把握欄」、「お客さまのご意向把握シート」等を使用することで確認し、検証します。
2. ご高齢のお客さまへの対応、障がいをお持ちのお客さまへの対応について、社内マニュアルに掲載するほか、コンプライアンス研修に組み込み、法令動向や注意点を周知するなどして、全従業員に必要な対応を共有します。
3. お客さまからお寄せいただいた声は、「お客様の声連絡会」等の取組みや取締役会での報告・

決議を通じて業務改善に繋がります。

◎商品に関するお客さまのご理解を深めるための取組み

1. 当社では、お客さまへの情報提供として、当社ウェブサイト「お役立ち情報」やコラムを掲載するほか、ご契約いただいたお客さまを対象に、年2回（8月、12月）小冊子「いきいき世代通信」をお送りし、決算情報の他、当社商品に関する様々な情報の提供を行います。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

◎重要な情報の分かりやすい提供への取組み

1. 当社では、『比較推奨販売・意向把握』実施マニュアル」を策定し、マニュアルに定めた基準に従い、誠実・公正に推奨を行います。
2. パンフレット、ご契約のしおり、ホームページその他各種書類等は、文字の大きさやレイアウトなどを工夫します。また、お客さまの声を収集し、より分かりやすくできるよう情報の提供方法や表現の改善を継続して実施します。

◎お客さまに提供する情報の充実

1. 専門用語の使い方等の観点からお客さまが理解しやすい平明な記載にするとともに、重要な用語については解説一覧を掲載するなど、お客さまの理解を深めるための工夫を行います。
2. ご契約に際しての重要事項を説明する資料については、重要な情報を選別し、お客さまが読んで理解いただける「簡単な説明と情報量」に配慮します。
3. 当社の保険商品は、お客さまによる市場リスクの負担はなく、保険金額も少額であることから、ご契約時およびご契約の更新時に、「お客さまにお支払いいただく保険料や当社がお支払いすべき保険金額等の情報」をわかりやすく提供します。

◎お客さまへのより良い情報提供とコミュニケーション

1. 情報提供の分かりやすさ等については定期的にお客さまへのアンケートを実施し、その結果を社内で共有し、改善に努めます。
2. 年に2回ご契約者様へのお知らせをまとめた小冊子を郵送し、商品・サービスの他、会社の事業状況などを分かりやすくご案内します。
3. Facebookを活用し、当社の取組み等に関する日常的な情報発信と、お客さまとの双方向型のコミュニケーションの実現に努めます。

4. 利益相反の適切な管理

◎利益相反の適切な管理のための体制

1. 当社では、利益相反の恐れがある取引の類型を示した「利益相反管理方針」を定めるととも

に、「コンプライアンス・マニュアル」に利益相反の具体例を示し、全役職員に配布したうえで、社内掲示システムに掲載しいつでも見られる状態にして周知を行います。

2. お客様の利益が不当に害されることがないように、複数の保険会社等の商品からお客様のニーズに沿った商品を提案する場合の推奨方針をあらかじめ定めるなど、グループ会社との関係や販売手数料の多寡が、提案する商品に影響を与えないよう保険募集管理態勢を整備します。
3. 「お客様のご意向把握シート」「意向確認書」によりお客様の利益になる選択がなされたことを確認します。
4. 独立した利益相反管理統括部門を設置し利益相反管理を一元的に行い、適切な利益相反管理体制の確保に努めるとともに、取締役会への報告を行います。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

◎お客様の最善の利益を追求するための行動の共有

1. 当社は方針1に挙げた「行動指針」を掲げ、お客様に対して誠実・公正に行動する役職員の基本姿勢を定めています。

また、お客様からいただいたお褒めや感謝の声を、「お客様の声」として取締役会に毎月報告し、社内掲示システムで共有することで、お客様の最善の利益を追求する役職員の行動の共有を図ります。

◎役職員によるお客様を中心とする業務運営を促進するための取組みとコンプライアンス・ガバナンス体制

1. コンプライアンスに関する従業員研修を継続的に実施して、お客様保護に資するコンプライアンス意識を醸成することに加えて、従業員の上級管理職への昇格時に研修を実施し、「顧客中心主義」を掲げるSBIグループの基本観への理解を深めてまいります。
2. 全従業員の業績目標設定において、「顧客中心主義に基づく業務運営」に関する項目を設定し、各自の主體的な顧客中心主義の実践を促進します。考課を担当する上位職位者は、これを踏まえて日常業務内での評価・フォローアップを行います。また、お客様との利益相反を適切に管理するため、営業担当者個人の目標・評価体系においては、販売手数料に係る項目を排除します。