

# ベストインシュアランス

## お客さま本位の業務運営方針

株式会社ベストインシュアランス(以下、当社)は、お客さまと誠実かつ真摯に向き合い「お客さま本位の業務運営」を徹底していくために、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下の業務運営方針を策定いたしました。

当社は、現在の社会において必要不可欠な社会インフラである保険を通して、「お客さまから頼りにされる代理店」を目指してまいります。

### 1. お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表

当社は、「お客さま本位の業務運営」を実現するべく、各種方針、規程、ルールを定め、その公表・実践・検証および改善の繰り返しにより、企業としての社会的責任を果たします。

### 2. お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまの最善の利益の追求のため、常に「お客さまの声」を真摯に受け止め、検証・改善を繰り返し誠実・迅速・適切な対応により、「業務品質」の向上に努めます。

また、代理店手数料の高低によらず、お客さまのご意向に沿った販売を遵守します。

◆「お客さまの声」(2023年度実績280件)は社長、統括業務管理責任者が全件確認検証後毎月の全体コンプライアンス研修、拠点研修にて社員全員に周知徹底し苦情については再発防止策を実施しております。

◆募集手順ルールによりお客さまの意向把握・確認を行い記録しております。

### 3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益を第一に考えて保険商品をご提案しお客さまの不利益をもって当社の利益にすることは一切ございません。

また、お客さま利益の保護を図るため、お客さまのご意向やご契約に至るまでの状況を適切に把握・管理する態勢を構築してまいります。

◆推奨方針・比較説明によりお客さまのご希望の商品をご提案しております。

◆募集手順ルールにより名乗り・権限明示から契約締結までを記録・保存しております。

#### 4. 手数料の明確化

当社は、保険会社からの業務品質評価による代理店手数料により運営しております。

お客さまから保険料以外に別途手数料をいただくことはございません。

また、各保険会社からの業務品質評価と商品選定は明確に区別して管理しております。

◆ノベルティ該当品目を明確にし、特別利益の提供行為と区別しております。

#### 5. お客さまにとって重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまの知識やご経験、保険の加入目的等を総合的に勘案し、お客さまが最適な商品をご選択できますよう、十分にご理解いただけるまで丁寧なご説明に努めます。

一般的に分かり難い保険用語等をご理解しやすい言葉や表記へ置き換え、ツールブック等の営業ツールを用いることにより、常にわかりやすいご説明に努めてまいります。

◆当社は保険代理店のため、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。

◆募集手順ルールによりツールブック等を使用し重要事項説明を行い、その実施内容を記録・保存しております。

#### 6. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

当社は、高度な専門性をもってお客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの状況やご意向に沿った適切な商品やサービスを提供してまいります。

また、ご契約成立後もお客さまの声に耳を傾け、適切な管理による丁寧なアフターフォローを継続的に行ってまいります。

◆当社は保険代理店のため、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。

◆当社は保険代理店のため、金融商品の組成に携わることはありません。

◆生命保険特定保険商品については「販売可否判断表」を記録・保存しております。

◆アフターフォロールールにより長期契約者8年1回フォロー対応しております。

#### 7. 当社従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

多様化するお客さまのニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供できる人材の育成ならびに専門性向上のため、継続的な教育や研修、各種資格取得により幅広い知識の習得に努めてまいります。

◆損害保険トータルプランナー資格者は12名となっております。

2024年4月1日

株式会社ベストインシュアランス

代表取締役 橘 英嗣

# お客さま本位の業務運営のための KPI(基本品質指標)

当社は「お客さま本位の業務運営」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための基本品質指標(KPI)として、以下の4項目を設定し公表してまいります。

①「お客さまの声」の集計と分析

- ・お客さまの声の件数(お褒め・ご不満・ご意見・その他)
- ・改善内容の社員への周知・徹底

②社員研修実施回数と出席状況

- ・商品・サービス研修およびコンプライアンス研修の毎月実施と参加率80%  
(補習含100%)

③推奨方針の策定

- ・拠点別、募集人別の推奨販売方針の策定

④各種資格保有者

- ・損害保険トータルプランナー

2023年度 12名 、 2024年度 14名目標

以上