

お客様本位の業務運営方針に基づいた取組内容

項目	取組	方法	目標	
1. お客様の最善の利益の追求	「お客様の声」「お客様アンケート」の収集と活用	「お客様の声」の収集と「お客様アンケート」の声かけを行う。	1.お客様アンケートの月10件以上の取得 2.お客様品質向上会議で共有(毎月)	①
	意向確認書・募集記録のモニタリング	高齢者(70歳以上)のお客様対応に必ず説明ステップ確認チェックシートを使用する。	説明ステップ確認チェックシートを担当者確認(年2回)	②
	教育・研修の実施	商品研修(商品改定を含む) およびコンプラ研修の実施	ミーティング等で実施(毎月)	③
2. 利益相反の適切な管理	意向確認書・対応履歴等の確認	意向把握シート並びに高齢者(70歳以上)のお客様対応には必ず説明ステップ確認チェックシートを使用する	適正に募集されているか確認(年2回)	②
	教育・研修の実施 利益相反の対応に関する教育や教育の実施	商品研修(商品改定を含む) およびコンプラ研修の実施	年間計画書に基づいて実施(毎月)	③
3. 重要な情報の分かりやすい提供	対面募集(対面ナビ)または電話募集(電話ナビ)	更改契約の対面ナビ(対面募集)を増やす。	3月までに対面ナビ可能契約件数の70%	④
	高齢者対応ルールの適切な運用	高齢者(70歳以上)のお客様対応に必ず説明ステップ確認チェックシートを使用する	適正に募集されているか確認(年2回)	②
4. お客様にふさわしいサービスの提供	保険商品ラインナップ コンサルティング営業の定着 事故対応研修の実施	商品研修(商品改定を含む) およびコンプラ研修の実施	全体ミーティングで実施(年6回・偶数月)	③
	「お客様の声」「お客様アンケート」の収集	お客様アンケートの収集	お客様アンケートの月10件以上の取得	①
5. 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	社内監査の実施	募集人自己点検の実施	年1回実施	⑤
	役員・従業員研修の実施	商品研修(商品改定を含む) およびコンプラ研修の実施	年間計画書に基づいて実施(毎月)	③