

【お客様本位の業務運営】（FD 宣言）

株式会社アルタス（以下、「当社」といいます）は、お客様本位の業務運営の徹底を図るため、「お客様本位の業務運営の基本方針」を以下のとおり策定公表致します。尚、ここに掲げる基本方針は、より良い業務運営を実現する為、絶えず変化していく時代を鑑み、定期的に見直しを行って参ります。

1. お客様本位の業務運営基本方針

当社は、「お客様を第一に考え、お客様目線で行動する」を合言葉として、お客様の声（想い）に真摯に向き合い、創意工夫を積み重ね、ベストプラクティスを追及して参ります。そして、広くお客様からの信頼を得、支持され選ばれる保険代理店を目指して参ります。

2. お客様の最善の利益の追求

当社では、お客様の抱えるリスクや意向・ニーズに沿った保険商品を適正にご提案するため、専門的知識・スキルの向上と職業倫理の保持に努め、プロフェッショナルとしての自覚を持ち、誠実・公正に業務を遂行し、お客様の最善の利益を図って参ります。また、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めて参ります。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様に保険商品をご提案するにあたって、お客様の利益が不当に害されることのないように、お客様のご意向・ニーズに沿った商品を適切かつ適正にご提案致します。また、お客様の利益が不当に害される取引の発生を防止する、適切な保険募集体制の構築管理に努めて参ります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品・サービスの提供に係る重要な情報については、お客様の知識、理解度、過去の経験等を総合的に勘案して、平易な言葉で明確に、誤解を招く事のないよう、お客様と確認し合いながら丁寧に、遂行して参ります。また、ご高齢のお

客さま及び障害をお持ちのお客さま等配慮が必要な場合は、お客さまに応じてよりきめ細やかな対応に努めて参ります。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、お客さまからの信頼・ニーズに応える為に、お客さまを取り巻く環境の変化やリスクを分析し、属性も視野に入れた、お客さまにふさわしいサービスの提供に努めて参ります。

6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社の「経営理念」「お客様さま本位の業務運営方針」を、会議・社内研修などを通して浸透を図り、的確に実践できるよう努めて参ります。

その為に、知性と感性を磨き、高い職業倫理感を養い保持し、信用の礎となる専門的知識の習得、資格等の取得を推進し、業務品質の向上を図って参ります。さらに、役職員のやりがいを醸成すべく、コミュニケーションを絶やさず相互理解の下、職場環境、労働環境、人事評価体制の整備に努めて参ります。

2020年3月1日制定

取り組み

- ・「お客さまの声」を広く収集し分析、共有し業務改善に取り組んで参ります。
- ・お客さまとの接点の強化を図って参ります。
- ・保険商品のご提案におけるお客様との利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないように、募集プロセスを記録に残し、適切な意向把握・確認、情報提供がなされているか確認・検証出来る態勢作りに努めて参ります。
- ・「重要事項等説明書」「商品パンフレット」等を交付し、重要な情報をお客さまに応じた方法で、わかりやすく提供する事に努めて参ります。
- ・ご高齢のお客さまに対しては、ご家族同席の依頼、もしくは複数人での対応、募集した者以外の募集人のフォローコール等による適切性を確認して参ります。
- ・役職員の専門的知識の向上、職業倫理の保持等の為に、各種資格取得の推奨を図り資質の向上に努めて参ります。

「顧客さま本位の業務運営」の定着度合い K P I

以下に掲げる項目を弊社の「お客さま本位の業務運営」の定着度合指数と致します

- ・お客さまアンケートの回収率

2019.12 月末	2020.12 月末
6.7%	9.1%

- ・アンケートNPS (※1)

2019.12 月末	2020.12 月末
31.2P	42.9P

- ・ヒヤリハット

2021.3 月末
68 件

- ・苦情

2021.3 月末
19 件

- ・お褒め

2021.3 月末
13 件

- ・契約手続き時接点方法／対面率

2019.12 月末	2020.12 月末
53.4%	40.9%

- ・契約後フォローコールの実施 未

- ・日常接点 定期通信の刊行 (2020.9 月刊行)

満期案内到着後の確認フォロー実施開始

長期契約者向け契約内容確認の実施開始 (自動車保険)

高齢契約者向け契約後契約内容確認の実施開始

- ・事故対応時接点／事故対応窓口の割合

2019.12 月末	2021.2 月末
87.5%	84.7%

- ・資格取得／損害保険トータルプランナー取得者数 （2020.12 月末 5 名）
- ・FP 資格取得者数 （3 名）
- ・契約件数

2019.12 月末	2020.12 月末
8,597 件、既往 1 年	8,294 件、既往 1 年

※1：NPS®とは「Net Promoter Score（ネットプロモータースコア）」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標です。

NPS®スコアの計算方法は9～10点を付けた顧客を「推奨者」、7～8点を「中立者」、0～6点を「批判者」と分類し、回答者全体に占める推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いて出てきた数値がNPSの値となります。

コンプライアンス会議

2020 年度

＜コンプライアンス会議＞			
月	日	曜	議題(お客様の声など)
4	23	木	・お客様の声、ヒヤリハットのPDCAの活動方法の確認
5	26	木	・継続漏れ・個人情報紛失の品質改善事案の検証
6	24	木	・過去の品質改善事案からの再発防止策や対応について
7	28	木	・7月のお客様の声事案の今後の対応について
8	27	木	・8月のお客様の声事案の今後の対応について ・個人情報の取り扱いについて
9	25	金	・過去のヒヤリハット事案の今後の対応 ・9月のお客様の声事案の今後の対応
10	22	木	・上半期のお客様の声やヒヤリハットでの再発防止策や対応の検証
11	27	金	・11月のお客様の声事案やヒヤリハットの今後の対応について ・無断での継続落ちや無断契約の防止について
12	23	水	・12月のお客様の声事案やヒヤリハットの今後の対応について ・顧客情報の適切な取り扱いについて
1	28	木	・1月のお客様の声事案やヒヤリハットの今後の対応について ・反社会勢力の排除について
2	25	木	・2月のお客様の声事案の今後の対応について ・不正請求の防止について
3	26	金	・年間のお客様の声事案のまとめ ・金融商品販売法について

商品・営業研修会

2020 年度

＜商品・営業研修会議＞			
月	日	曜	議題(お客様の声など)
4	9	木	未実施
5	14	木	未実施
6	30	火	・自動車保険 一問一答
7	9	木	・ひまわり新医療保険研修
8	27	木	・2021. 01自動車保険改定について
9	9	水	・2021. 01火災保険改定について
11	25	水	・レジペイの使用方法について
11	25	火	・2021. 01改定企業総合について
12	15	火	・制度商品申込書作成方法 ・2021. 01改定企業火災について ・レジペイ操作について
1	14	木	未実施
2	12	金	未実施
3	26	金	未実施