

お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社優笑は、お客さま本位の業務運営に関する方針を以下のとおり公表し、推進します。

1. お客さまの最善の利益の追求

私たちは、お客様の様々なご要望にお応えするため、複数の保険会社商品を取り揃えている保険代理店です。お客様に寄り添い、お客様が真に求める“保障”と“補償”を質の高いサービスとコンサルティングを通じて提供し続けるため、あらゆる業務運営において、これからもより一層お客さまからご満足いただけるよう、全従業員一丸となって努力してまいります。

【主な取り組み内容】

- ・お客さまのご意向の把握・確認及び情報提供を適正に行い、お客さまに最適な商品を提案いたします。

2. お客さまにふさわしいサービスの提供

私たちは、お客様に良質な商品やサービスをご提供し、お客様の最善の利益を図るため誠実・公正に業務を行います。また、お客様の意向に沿った金融商品やサービスを提供し、商品をわかりやすく丁寧にご説明いたします。

【主な取り組み内容】

- ・お客様のご意向を確認しながら、お客様に最善の保険提案をしています。
- ・お客様がご利用いただける保険会社の各種サービスの情報を募集人を通じ、ご案内していきます。
- ・ご高齢のお客様に対し、きめ細やかな取組を行うことでお客様にご提案内容を十分にご理解いただき、ご親族の同席や複数回のご提案の場を設けて、ご契約いただくように努めていきます。

3. お客様との利益相反の排除

私たちは、複数の保険会社の各種保険商品を取り扱っておりますが、お客様のご意向に反するような個々の募集人の裁量による保険商品の提案は行いません。また、保険会社のキャンペーンやインセンティブ等に左右されるような販売・推奨はいたしません。

【主な取り組み内容】

- ・当社所定の「意向把握シート」への記録・保存
- ・顧客管理 T-Net への入力・保存

4. 人材教育について

私たちは、社内の教育、研修、コミュニケーションを通じて、お客様第一の方針を浸透させるよう目指してまいります。

【主な取り組み内容】

- ・経営理念、FD 宣言の読み合わせ
- ・各保険会社の商品知識レベルを上げるため月 1 回の勉強会を実施
- ・コンプライアンス意識の向上のため、コンプライアンス研修（社内研修）を毎月 1 回、年 12 回以上開催

当方針の浸透と定着を測る指標（KPI）について

当社は、当方針の浸透および定着の度合いを測る指標として、以下の指標項目を設定し、公表します。

※KPIとは Key Performance Indicator の略で、当方針の達成度を評価するための主要業績評価指標のことをいいます。

1. 継続率

当社は、保険という長期間にわたる契約をお客さまからお預かりし、お客さまの満足度・信頼の証として、またお客さまに信頼いただき満足いただくことで契約を継続いただいていると考えます。よって、保険契約の継続をそれらを計る指標のひとつとしております。

- ・損害保険 更改率 91.0% （ 2020 年 3 月末現在（自賠償保険含む） ）
- ・生命保険 25 ヶ月目継続率（推奨保険会社）
 - 東京海上日動あんしん生命 99.1% （ 2020 年 7 月末現在 ）
 - オリックス生命 93.9% （ 2020 年 7 月末現在 ）

2. お客さまの声

当社は、お客さまの声に真摯に向き合い、お客さまの声を業務運営に反映する為に、お客さまからの喜びの声、不満足の声を共有し、業務品質の向上に努めております。よって、お客さまからいただいた喜びの声、不満足の声を指標のひとつとしております。

今後は、当方針の KPI を定期的に公表するとともに、より良いお客さま本位の業務運営の実現のため、適宜見直し・改善を行います。