

お客様本位の業務運営に関する方針

2019年7月31日制定

株式会社ティー・エフ・オフィス(以下、「当社」といいます。)は、社会的役割を全うすべく、健全な経営を徹底し、常にお客様本位で考え、お客様に誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

経営理念

- ・大切なお客様をすべてのリスクからお守りする
- ・最良かつ最適なプランのご提案をお約束する
- ・すべてにおいて1人の幸福を大切にする
- ・ともに生き、ともに喜び、愛情を持ってお役に立ち続けられる存在である

1.お客様本位の業務運営

当社は、お客様が求める質の高いサービスと専門性の高いコンサルティングを提供し、保険を通して、お客様の将来の幸せをつくる指針となるべく、誠実、幸せ、役立つことを大切に、お客様本位で行動するように努めて参ります。

当社方針および取組の内容の定着を図る指標として「年間の相談件数」「ご契約者数」「生命保険継続率」「お客様の声」「アフターフォローコールの実施率」「会報誌の送付率」の6つを定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。

上記指標はKPI(Key Performance Indicator／主要業績評価指標)として公表いたします。

2.お客様に適した商品と質の高いサービスの提供

当社は、保険商品のご提案を行う際、まずはお客様のご意向を正しく承り、保険商品の内容を正しくご理解いただくために、分かりやすい情報の提供、お客様の立場に立ったサービスの提供を行います。

【具体的取組】

- ・お客様のご意向を把握したうえで、それらに沿った保険商品のご提案を適切に行うために、AS-BOX※1を用いて商品の選定を行うとともに、ご契約に至るプロセスを適切に記録し、事後、その内容が確認できるような体制の構築を行います。
- ・複数の取扱保険会社の中からお客様のご意向に沿った商品を適切にご選択いただくために、当社では、比較推奨販売方針を定めています。当該方針は商品提案前にお客様にご説明させていただき、ご理解いただくよう努めています。
- ・変額保険や、外貨建て保険のような、市場リスクをお客様が負担する特定保険契約をご提案する際には、お客様の取引経験や金融知識等を考慮の上、明確で、分かりやすい表現を使い、適切な情報提供を行います。
- ・ご高齢のお客様に保険商品を提案する際には、ご本人の理解度や判断力等を確認し、分かりやすい言葉で丁寧に説明するよう努め、ご契約後は、担当募集人以外の者(コールセンター)よりTHANKYOU コールを実施することで、お客様のご契約内容の再認識の場とし、ご理解の上でのご契約であったのかの確認を徹底してまいります。
- ・短期で消滅したご契約等、募集の適切性が懸念される契約については、適切な募集が行われていたかを慎重に検証してまいります。
- ・お客様に保険商品を提案する際は、「契約概要」「注意喚起情報」および「特定保険契約をご検討の方へ※2」を交付し、その内容を説明しております。
特に、既存のご契約を減額・解約して新たに保険契約にご加入いただく場合(乗換契約の場合)には、お客様にとって不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得いただいた上でご加入いただくよう努めています。

※1

「AS-BOX」とは、株式会社アイリックコーポレーションが開発した保険申込ナビゲーションシステムであり、複数保険会社の商品の中から、お客様のご意向に沿った比較推奨販売が可能です。また、各保険会社の特徴が共通フォーマットで横並びに比較表示されるため、お客様にとって商品の差異をご理解いただきやすいものとなっています。

※2

外貨建て保険を検討している方：「外貨建生命保険をご契約検討のお客様へ」
変額保険を検討している方：「変額保険をご検討のお客様へ」

減額・解約をし新たな保険に乗換を検討している方：「ご契約中の保険契約を解約・減額し、新たな保険契約への乗り換えをご検討中のお客様へ」

3.利益相反の適切な管理

当社は、保険会社から支払われる代理店手数料の大小に影響されない提案を行う体制を構築するなど、お客様の利益が不当に害されることのないよう、その恐れのある取引を適切に管理すべく、体制を整備いたします。

【具体的取組】

・当社社員がお客様のご意向に沿った保険商品の提案を行っているかを検証するために、全提案内容について、点検を実施いたします。

具体的には、全提案内容について、お客様のご意向について記録されている、当社エクストラネット顧客管理システムの商談経緯履歴を確認し、さらには、コンプライアンス責任者が定期的にサンプリチェックを行い、適切な募集が行われていたかを検証いたします。

・当社では、販売募集人が手数料率に応じた販売をしないよう、各保険会社の代理店手数料規程は非公開にしております。

4.お客様の声の適切な管理

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えできるよう努め、業務運営の改善に努めます。

【具体的取組】

・お客様から寄せられた、ご意見やご要望およびご不満等を「お客様の声」として記録して、社内にて共有し、「お客様の声」をもとに業務運営方法等を改善していく体制を整備いたします。

・お客様から寄せられたお声とお声に対する取り組みは、当社 HP にも掲載することでお客様にも公開いたします。

5.コンプライアンスの徹底

当社は、当該方針に基づき、当社社員がお客様本位で行動していくため、研修体系等の体制を整備いたします。

【具体的取組】

- ・「経営理念」・「お客様本位の業務運営に関する方針」の浸透とコンプライアンスを遵守した募集活動を行うよう毎月社内研修を実施しております。

- ・お客様本位の行動がとれるよう、下記項目に重点を置き、適切な募集活動のための体制整備を行っております。
 - ・適切な商品知識の習得(各保険会社および社内研修)
 - ・正しい比較推奨販売(AS-BOX の使用方法等)
 - ・お客様対応記録の点検(非販売募集人による点検とサンプルチェック)
 - ・当社社員の個人情報管理の状況の点検