

# お客様本位の業務運営方針

有限会社ゼットアール企画(以下:当社)は「サービス品質を高めて顧客満足を」「信頼される企業市民」という企業理念のもと、お客様一人ひとりが最善の利益が図れるよう、金融庁の提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則」を実践し、以下のとおり方針を定めます。

当社は本方針のもとで業務運営を行い、取組状況を定期的に公表するとともに、お客様に信頼される保険代理店として、より良い業務運営を目指し定期的に見直しを図ってまいります。(原則 1)

## 1. 「お客様の最善の利益の追求について」

当社は、保険を通じてお客様が安全と安心を享受し、お客様の人生の支えになり、寄り添い続ける存在になるよう行動してまいります。(原則 2)

取組) 保険募集マニュアルに則ってお客様の意向に沿った保険提案を行い、お客様が十分理解した上で意思決定できるようサポートします

取組) お客様の状況や取り巻く環境の変化に応じ定期的に提案内容や契約内容の見直しを行います

取組) 法令等や各種ルールや本方針に沿って適切に業務が運用されているか、内部監査部による点検を行っています。

## 2. 「利益相反の適切な管理」

当社はお客様に不利益が生じないよう、専門的な知識の習得を行い、管理体制を整備し、適切な管理を徹底いたします。(原則 3)

取組) 意向把握シートのチェックや募集人への聞き取りなどを通じ適切な提案ができるかチェックします

取組) 社内研修を通じ、社員のレベルアップをおこない、倫理観を醸成します

### 3.「手数料の明確化について」

当社は、保険会社と代理店委託契約を結んだ保険代理店です。年間の取扱保険料や保険会社が定める業務品質基準に応じて、保険会社から評価を受け、取扱保険商品の保険料に応じて一定の販売手数料を受領します。この販売手数料が保険代理店としての売上となります。

保険会社から受け取る販売手数料は、保険会社、保険商品、払込方法等によって異なりますが、当社で定めた推奨方針に従い、保険商品を販売しており、保険会社から受け取る販売手数料の違いにより、お客さまへ提供するサービスや保険商品を変えることはいたしません。

損害保険契約において、当社の代理店口座に保険料をお振り込みされる場合、振込お客様が負担する手数料が発生する場合はお客様にご理解いただけるようご説明いたします。(原則 4)

取組) 対応記録・意向確認シートの点検・指導

### 4.「重要な情報のわかりやすい提供について」

当社はお客様に保険提案をする際にはお客様の意向やご要望、リスク状況などを十分に把握し、わかりやすく丁寧な説明をおこない、お客様と一緒に考えてきます。(原則 5)

取組) 保険会社のパンフレットなどを用い、蛍光ペンでのマーキング、付箋の使用等、丁寧でわかりやすい言葉で説明いたします

取組) 定期的な商品研修、事例共有やロープレ等をおこない、募集人のレベルアップを図ります

取組) 変化する制度や商品内容について定期的に情報を更新し、契約後もフォローアップをおこない、理解度や満足度を確認いたします

## 5.「お客様にふさわしいサービスの提供」

当社はお客様にふさわしいサービスを提供するために丁寧にヒアリングし、最適な保険提案をいたします。また契約後のアフターフォローを徹底し、いつでもご安心いただけ、相談いただける体制を整えます。

取組) 対応記録簿をオンライン化し、担当者不在時も対応できる体制を作ります

取組) お客様からの声(クレーム等)を社内共有し、適切な解決に努めます

## 6.「従業員に対する適切な動機付けの枠組み等について」

社員一人一人が経営理念を理解し、保険知識・周辺知識を習得するための教育研修を行い、お客様本位の業務運営に適切に取り組みよう、動機付けを行います。

取組) 教育計画による研修、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録

取組) 対応記録の点検、指導

## 経営指針 KPI

当社ではお客様本位の業務運営に関する宣言の進捗を確認し、よりよいサービスを提供し続けるために以下を経営指針として取り組みます。またその内容を検証し改善するよう努めていきます。

指標	2023年度	2024年度
損害保険契約更改率 95%	100%	100%
コンプライアンス研修の実施(2カ月に1回)	100%	100%

2025年10月1日  
有限会社ゼットアール企画