

お客さま本位の業務運営に関する方針

私たち、株式会社アイピー・ブレイス（以下、「当社」）の経営理念は『保険を通じて安心と夢と希望を提案し、「ささえ会う」心で、百年続く真の代理店を目指します。』です。これを成し得るには、代を越えてお客様の支持を集め続けなければなりません。その為に必要なものとは、「お客様に寄り添いその声に応え続けること」。また、お客様の声に合わせるだけでなく「時代の変化に合わせて、新しい価値観や情報を発信し続けること」両方の要素が不可欠だと考えています。

この度、株式会社アイピー・ブレイスでは「お客さま本位の業務運営に関する方針」を金融庁の示す「原則」に従って宣言するとともに、この2軸を大切にしながら、すべてのお客様にアイピー・ブレイス品質を届けるべく自己研鑽と日々の営業活動に邁進してまいります。

1. お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表

【方針】

当社は、経営理念に則り、お客さまのご意向に沿った保険商品と高品質のサービスを提供し、お客さまの経済的保障と安定を図るために、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定・公表いたします。

【取組内容】

- 【1】金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、具体的な取組みについて策定・公表し、実行します。
- 【2】より良い業務運営を実現するために、取組状況について定期的にホームページ等で公表するとともに見直しを行います。

【原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

- * 「お客さま本位の業務運営方針」に係る成果指標（KPI）を公表しております。
（最新：2021年度、及び一部2022年分）

2. お客さまの最善の利益の追求

【方針】

当社はお客さまの最善の利益を図るべく、法令等を遵守し、高度な専門性と職業倫理を保持し、常にお客さまの最善の利益を追求します。

【取組内容】

- 【1】社内会議や社内外の研修を通じて従業員に「お客さま本位の業務運営に関する方針」の徹底を図ります。
- 【2】各種法令やガイドラインを遵守し、お客さまに寄り添った行動ができるように従業員教育に努めます。
- 【3】お客さまからいただくご意見・ご要望・ご不満・お褒めの言葉等を「お客さまの声」として記録し、全体会議や社内システムを利用し共有していきます。
- 【4】「お客さまの声」を分析し、業務改善や会社経営に反映させる取組みを行います。
- 【5】生命保険（取扱数上位3社）「継続率」、損害保険「保有契約数と対前年比」「お客さまの声」を、「お客さま本位の業務運営に関する方針」の取組みの「見える化」を測る重要な指標として捉え、継続的にその結果を公表してお客さま本位の業務運営を推進します。

【原則2：顧客の最善の利益の追求】

3. 利益相反の適切な管理

【方針】

当社は、法令や諸規則のみならず社会通念や良識に照らし合わせ、高い倫理観を持って業務に取り組み、お客さまに対して適切ではない募集行為が行われないう、お客さまとの利益相反の可能性を把握し、厳正に管理します。

【取組内容】

【1】当社では、意向把握シートを利用し、営業プロセスを可視化することにより、手数料の多寡による販売の偏りがないか、お客さまの意向を的確に把握した保険募集をしているかをモニタリングします。

【原則3：利益相反の適切な管理】

4. 手数料等の明確化

【方針】【取組内容】

特定保険契約のご案内にあたり、お客さまが負担する手数料をはじめとして諸費用が発生する場合には、保険会社・保険商品ごとに異なりますので、当該保険商品における「パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」「保険設計書」等を用いて、適切に情報提供を行う体制を整備しております。

【原則4：手数料等の明確化】

5. 重要な情報の分かりやすい提供

【方針】

当社はお客さまのご意向に沿った商品選択をしていただくための重要な情報を、専門用語を避け平易な言葉で丁寧に説明し、情報の提供を行います。

【取組内容】

【1】当社ではお客さまのご意向の把握、加入目的の確認、必要保障額の算定、保険商品ごとの加入のポイント等について、お客さまの理解度を確認しながら丁寧に説明を行います。

【2】お客さまに保険商品の内容をご理解いただくために、「契約概要」「注意喚起情報」等に記載の重要情報について、丁寧かつ十分な時間をかけて説明を行うよう努めております。また、特定保険契約等については上記に加え、分散投資手法などを解説した保険会社の補助資料なども活用し更に深い理解をしていただけるよう努めております。

【3】お客さまから直接確認した意向だけではなく、公的保険制度を踏まえお客さまの状況を把握したうえで、潜在的な意向についても確認させていただき、お客さまにわかりやすく情報を提供します。

【4】市場リスクを有する生命保険商品（特定保険契約）については、お客さまの知識・経験・財産・投資経験等の状況を把握し、お客さまの疑問に応えながら、商品特性をご理解いただけるようわかりやすい言葉で、お客さまの理解状況に合わせた丁寧な説明を行います。

【5】募集プロセスについては、定期点検で適切な意向把握、比較・推奨、説明等がなされているかを確認・検証しています。さらに最終責任者が募集プロセスについて点検し、適切な意向把握、比較・推奨、説明等がなされているかを確認・検証するダブルチェック体制を引いております。

【原則5：重要な情報の分かりやすい提供】

*原則5（注2）複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりません。

6. お客様にふさわしいサービスの提供

【方針】

当社は、お客様のニーズを的確に把握し、お客様のご意向に沿った保険商品・サービスの提供に努めます。

【取組内容】

- 【1】お客様の年齢、金融知識、投資経験、収入、財産状況、加入目的等と、お客様のご意向を確認したうえで、保険商品・サービスのご提案に努めます。
- 【2】お客様から直接確認した意向だけでなく、公的保険制度や周辺業界の情報などをお伝えした上で、潜在的な意向についても確認させていただき、お客様にあった商品・情報提供をいたします。
- 【3】ご高齢のお客様など特に配慮が必要なお客様に対して保険商品を提案する際には、お客様ご本人の理解度や判断力等を考慮し、よりわかりやすい平易な言葉で丁寧な説明に努めます。
- 【4】お客様からの保険金・給付金等の請求や、契約に関する各種保全のご要望等に速やかに対応すると共に保険会社とも連携しフォローアップを実施しております。
- 【5】お客様に保険が成立した後に、お客様へのご訪問もしくはお電話により、加入した保障内容の確認や、保険金請求時の手続き、通知義務等について再度ご説明いたします。
- 【6】意向把握シートや勤怠・スケジュール管理システム（VOS）によって募集プロセス、各種保全進捗などを記録し、社内でお客さま対応を検証できる体制を整備しております。

【原則6：顧客にふさわしいサービスの提供】

*原則6（注2）（注3）複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売しておらず、また金融商品の組成にも携わっておりません。

7. お客様本位の業務運営に資する従業員教育

【方針】

当社は、従業員がお客様本位の業務運営を常に実践し、より高いレベルでのコンサルティングを通じて良質なサービスを提供できるよう、社内教育・研修の充実に努めます。

【取組内容】

- 【1】入社時の初期研修・定期的に行われている集合研修・オンライン研修とOJTにより、マインドとスキルの両面からお客様を主体とした相談を実践する力を養成し、接客品質の確保に努めてまいります。
- 【2】当社は、お客様本位の業務運営を実践、定着させるために、あえてその評価を給与での反映という形はとりません。その代わりにお客様の声のうち、お褒めの言葉を営業会議等で共有、その行動を他の従業員から称賛されることにより、その個人が広く認められることを重視します。その個人の承認欲求の充足を働き甲斐に繋げ、当社フィロソフィーの浸透を図ります。
- 【3】従業員のFP等の資格取得や社外セミナーの受講等を補助することで、従業員全員が自ら高いコンサルティング能力を自発的に習得する社風を構築してまいります。

【原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

制定日：2023年3月15日
株式会社アイピー・ブレイス
代表取締役 宮崎 和久
従業員一同

「お客さま本位の業務運営方針」に係る成果指標（KPI）の策定について

株式会社アイピー・ブレイスは、「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価するための成果指標（KPI）として、「取扱数上位3社の生命保険契約における継続率」、「損害保険契約の保有件数の増減」「お客さまの声の件数」を設定いたします。

○「取扱数上位3社の生命保険契約における継続率」

生命保険契約が一定期間を経て継続していることは、複数ある保険会社の商品の中からお客さまの意向を正確に把握しご提案ができていないこと、また契約後のお客さまの満足の度合いを示す指標と位置付けております。

*金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」【原則2・原則3・原則5・原則6・原則7】に対応

○「損害保険契約の保有件数の増減」

損害保険契約が継続し、更に増えていることは、複数ある保険会社の商品の中からお客さまの意向を正確に把握しご提案ができていないこと、また契約後のお客さまの満足の度合いを示す指標と位置付けております。（損害保険契約は基本1年毎であり、容易にネット損保、他代理店に変わられるため）

*金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」【原則2・原則3・原則5・原則6・原則7】に対応

○「お客さまの声の件数」

お客さまからいただく貴重なご意見、ご指摘であると真摯に受け止め、積極的に企業活動に活かし、業務品質の向上につなげるための指標と位置づけます。

*金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」【原則2・原則3・原則4・原則5・原則6・原則7】に対応

上記の成果指標（KPI）については定期的に進捗状況を確認いたします。また、「お客さま本位の業務運営方針」に則り、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを定期的に行ってまいります。

*金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」【原則1】に対応

「お客さま本位の業務運営方針」に係る成果指標（KPI）について

株式会社アイピー・ブレイス（以下、「当社」といいます）は、「お客さま本位の業務運営」を積極的に推進しております。ここに、その定着度合いを測るための評価指標を公表いたします。

○取扱数上位3社の生命保険契約継続率（生命保険全社）（2021年3月31日現在）

複数ある保険会社の商品の中からお客さまの意向を正確に把握しご提案ができていないこと、また契約後のお客さまの満足の度合いを示す指標と位置付けております。

*金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」【原則2・原則3・原則5・原則6・原則7】に対応

生命保険会社	メディケア生命	チューリッヒ生命	エヌエヌ生命
生命保険継続率	98.4%	97.8%	98.2%

*（24ヶ月継続率基準・取扱保険会社上位3社のデータをもとに当社調査）

○損害保険契約保有数（損害保険全社）（2021年3月31日現在）

複数ある保険会社の商品の中からお客様の意向を正確に把握しご提案ができていること、また契約後のお客様の満足の度合いを示す指標と位置付けております。

前年度との比較では、334件、対前年比13.7%の増加となりました。

*金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」【原則2・原則3・原則5・原則6・原則7】に対応

	2020年度	2021年度	対前年比
損害保険契約保有数	2,432件	2,766件	13.7%

*（損害保険会社全てのデータをもとに当社調査）

○「お客様の声」の件数（2022年1月1日～12月31日受付分）

お客様からいただく貴重なご意見、ご指摘であると真摯に受け止め、積極的に企業活動に活かし、業務品質の向上につなげるための指標と位置付けております。

苦情については、発生原因や防止策について・支店長会議・全体営業会議で共有し、再発防止に努めております。また、「お褒めの言葉」も同じく全体営業会議で共有し、会社全体の「お客様本位の業務運営」レベルの底上げに生かします。「お褒めの言葉」を取り上げられた者を全体で称賛することにより、個々人の内発的なインセンティブを高めることによって、お客様本位の業務推進を組織に浸透させていきます。

この活動を通じて苦情の減少、賛辞の増加を目指し、同時にその内容の共有を進めてまいります。

*金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」【原則2・原則3・原則4・原則5・原則6・原則7】に対応

お客様の声 2022年分

お客様の声	総数	苦情	意見	賛辞	その他
件数	145件	19件	12件	112件	2件

○これからの取組み

上記の成果指標（KPI）については定期的に進捗状況を確認いたします。また「お客様本位の業務運営方針」に則り、お客様の立場に立ったより良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを定期的に行ってまいります。

*金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」【原則1】に対応

〈お問い合わせ先〉

〒468-0011

名古屋市天白区平針2丁目1009番地 平針ビル201

電話：052-893-9985 FAX052-893-9986

平日：9:00～17:00（土・日・祝日定休）