

お客様本位の業務運営に関する方針

SHD（以下「当社」という）は経営理念に則り、お客様に笑顔で安心安全な生活を実現していただくために「お客様本位の業務運営」に関する方針を策定し公表します。

なお本方針は、取組の進展、社会情勢や環境変化等を踏まえ定期的に見直しを行います。

<方針1> お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様に笑顔で安心安全な生活を実現していただくために最適な商品・サービスのご提供を実施します。そのために丁寧なヒアリングを行い、意向の把握に努めます。このような取り組みがお客様の最善の利益につながると確信しております。そしてお客様本位の業務運営を定着させることで、弊社の顧客基盤の拡大と収益確保を目指します。

<具体的取組み>

- ① 最適な商品・サービスの提案を行うために、保険会社主催の研修やセミナーおよび月1回の社内研修を通じて商品知識・周辺知識の習得と向上に努めます。
- ② 商品・サービスの提案の際には、丁寧なヒアリングにより細部にわたってお客様の意向を把握するよう努めます。また納得の上商品の選択ができるよう、その商品のメリット・デメリットをわかりやすく説明します。
- ③ 毎週の営業会議で最適な商品やサービスの提案が行われているかどうかの検証を行います。

<方針2> 利益相反の適切な管理

当社は、お客様と利益相反のおそれがある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切に指導・管理するとともに、代理店手数料の多寡によって商品を選定することなく、推奨販売方針に基づきお客様にとって最適な商品を提案します。

<具体的取組み>

- ① 当社推奨販売方針を募集人全員が理解をし、お客様に最適な商品を提案できるよう毎月の営業会議で理解度をチェックします。
- ② 商品のご案内にあたって、お客様に推奨販売方針をご理解頂けるよう書面にわかりやすく説明します。
- ③ 募集人ごとに販売実績を分析し、商品の偏りがないか、手数料の高い商品を優先的に販売してい

ないかの検証を行います。

＜方針３＞ 手数料等の明確化

当社は、保険料の他に将来的にお客様が負担される可能性がある諸費用や手数料がある場合はそれらについてわかりやすくご説明します。

＜具体的取組み＞

- ① 外貨建て生命保険・変額保険においては、多くの場合お客様がお支払い頂く保険料の中にすでに諸費用が組み込まれております。契約時に明らかになっている諸費用の説明に加え、将来負担するかもしれない費用（為替手数料・市場価格調整・スイッチング手数料など）についてもパンフレットや設計書を用いて丁寧にご説明します。
- ② 対象契約がある場合、月１回のコンプライアンス研修時に丁寧な説明が実施できているかの検証を行います。

＜方針４＞ 重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客様に保険商品を提案する際、ニーズをしっかりと確認した上で提案する商品について十分に理解を深められるよう、専門的な用語を用いずに平易な言葉でわかりやすい説明と情報提供を行います。

＜具体的取組み＞

- ① パンフレット、チラシ、重要事項説明書、動画等を用いて、お客様が理解されているかを確認しながら説明を行います。
- ② 商品のより具体的なイメージを掴んで頂くよう事象事例などの情報提供を行います。
- ③ 外貨建て生命保険や変額保険のような複雑でリスクを伴う商品は、お客様が不利益を被る可能性があるため、より丁寧にご説明します。
- ④ 高齢のお客様や障害をお持ちのお客様に対しては、保険会社の募集規定に則り、親族の同席や複数回の面談等を実施していきます。また親族連絡先登録を推奨します。
- ⑤ 研修や勉強会を通じて商品知識などをアップデートし、お客様により適切な情報提供をできるようにします。

＜方針５＞ お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の属性やニーズを踏まえたうえで、お客様にふさわしい保険商品・サービスをご提案します。

また、高品質な事故対応の取り組みを行うため、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いの業務に努めてまいります。

＜具体的取組み＞

- ① お客様の知識・経験および財産の状況、保険加入の目的をしっかりと聴きしうで保険商品を提案します。
- ② 余裕を持った更改・早期各種手続き（変更・解約等）の実施を行い、各種情報提供、商品案内の時間を確保します。
- ③ 高齢者・障害のあるお客様への対応としては、可能な限り親族の同席をお願いし、・また複数回の面談を行い、親族・契約者に丁寧な説明を行います。
- ④ ご契約後もご安心頂けるようにアフターフォローを徹底して行います。
- ⑤ 事故の発生時には、お客様の視点に立った迅速な対応を行い、解決までサポートします。

＜方針6＞ 従業員に対する適切な動機付けの枠組み

当社は、全社員が意欲をもって働ける環境を作り、保険のプロフェッショナルとしてお客様の利益を第一に考える企業文化の構築と経営理念の浸透を図れるように定期的に研修や勉強会を行い、お客様へ高品質なサービスが提供できる体制を構築します。

＜具体的取組み＞

- ① 月に一回、コンプライアンス研修と体制整備研修を行います。
- ② 経営理念を毎朝の朝礼で唱和し、全社員への浸透を図ります。
- ③ 各保険会社の研修・セミナーへの参加と損保・生保の専門性を高める資格取得を推進します。
- ④ ワークライフバランスを重視し、完全週休二日制を導入します。
- ⑤ 従業員の病気・ケガ等に対して福利厚生制度を設け、働きやすい職場を整備します。

お客様本位の業務運営に関する取り組み状況について

当社が掲げる顧客本位の業務運営方針に沿って業務運営がなされていることをお客様にご理解いただくために、当社は定期的に KPI を公表してまいります。（毎年 3 月末の状況について同年 6 月末を目途に公表してまいります。）

① テレマティクス自動車保険の販売後の体感率 45%以上

事故を未然に防ぎ、万一の事故の際にはこれまで以上にお客様に寄り添った対応ができるテレマティクス自動車保険がお客様にふさわしい商品であることから、【方針 1】【方針 4】【方針 5】の成果指標として公表してまいります。

② お客様専用ページ登録率 60%以上

証券がなくてもお客様が加入されている保険内容が一目でわかり、事故処理経過がいつでも確認できるため、【方針 5】の成果指標として公表してまいります。

③ お客様アンケートの回答率 10%以上 かつ 代理店満足度 90%以上

取引保険会社が提供している「お客様アンケート」を活用し、お客様の声を会社業務に反映させ、お客様満足度を高めるため【方針 1】【方針 4】【方針 5】の成果指標として公表してまいります。

④ リスクマップの活用利用率 50%以上

取引保険会社が提供している「リスクマップ」を活用し、お客様の加入状況をご確認いただき、安心できる商品を提供できているかをご理解いただくため、【方針 1】【方針 4】の成果指標として公表してまいります。

⑤ 社内研修（商品・コンプライアンス等） 年 12 回以上実施

全社員がコンプライアンスマインドを持ち、しっかりとした知識でお客様へ保険商品をご説明できるよう、【方針 1】【方針 2】【方針 4】【方針 5】【方針 6】の成果指標として公表してまいります。

⑥ 証券お届け日数 生保：9 日以内

お客様にすばやく証券をお届けすることが、お客様への安心と信頼につながるものであることから【方針 1】、【方針 5】の成果指標として公表してまいります。

⑦ 生保契約継続率 95%以上（24 ヶ月）

生保契約継続率（24 ヶ月）はお客様からの信頼の証となることから、【方針 1】【方針 5】の成果指標として、公表してまいります。