

お客様本位の業務運営方針【2024 年度】

【 お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 】

株式会社みらい保険センターは、全社員がお客様のご期待に応えられるよう、また、お客様をあらゆるリスクからお守りし、信頼され愛される代理店としてあり続けるために環境整備に務め、取り組むために以下の方針を定めます。なお、本方針は取り組み状況を踏まえて定期的に見直しを行います。

※金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則 1」に該当

【 お客様の最善の利益の追求 】

お客さまに誠実・公正な業務を行うために大切なものは、お客さまからのご要望、ご相談、苦情、お褒めの言葉です。お客さまの声を大切にし、可能な限り漏れなく受け止め、お客様の利益を追求した業務品質の実行や改善に務めてまいります。会社の誰がおお客様と対応しても均質で公正な相談サービスを提供できる体制にてお客様をお待ちしております。お客さまの最善の利益をずっと支えられる会社を目指します。

※金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則 2」に該当

【 利益相反の適切な管理 手数料の明確化 】

お客さまのニーズに反して、高い手数料を得られる商品・サービスを不当に優先して販売すること等がないよう、お客さまとの利益が相反する可能性を正確に把握し、適切に管理・検証する態勢を整備し、募集人の教育に務め定期的な研修や確認を行ってまいります。

※金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則 3・4」に該当

【 重要な情報の分かりやすい提供 】

お客さまが納得・安心して保険商品をお選びいただけますよう、わかりやすい言葉で丁寧にお伝えいたします。

お客さまの保険に対する理解度や、保険が必要となる背景なども考慮して、保険の仕組みや商品の内容のほか、周辺知識など必要な情報をご提供させていただきます。専門用語もわかりやすい言葉に変換してお伝えすることを常に心掛け、お客さまにふさわしい商品選びのお手伝いをさせていただきます。

※金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則 5」に該当

【 お客様にふさわしいサービスの提供 】

お客様の年齢、性別、家族構成、ライフステージや職業、保険が必要となる背景のほか、保険というものをどのくらい理解しているか、資産の状況なども含め、丁寧にお客様のご意向をお伺いしながら、お客様に相応しい保険をご案内させていただきます。保険のプロとして、お客様がご不安に思っていることや疑問について深く考え、もしお客様が気づいていないリスクがある場合にも、わかりやすく丁寧にご説明させていただき、お客様がご納得いただける保険選びをお手伝いいたします。ご契約をいただきました後にも、保険証券を確認しながらお客様のご意向に沿った内容となっているか、改めて一緒に確認をさせていただき、安心のための保険契約が不安なものにならないサービスの提供を推進しております。

※金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則 6」に該当

【 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 】

株式会社みらい保険センターは、募集人の成績だけでなく品質面評価を取り入れ、お客様に安心していただくための仕組みを導入しております。お客様との関係性を図る「継続率」や、お客様との信頼関係を測る「満足度」などお客様から評価していただく指標も大切と考え、アンケートの取組みなどにも力を入れてまいります。

※金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則 7」に該当

【 2024 年度の KPI 数値ならびに 2024 年度の KPI 結果数値 】

損害保険継続率 95%	計測期間 2024 年 4 月～2025 年 3 月(結果 96%)
HL 生命保険継続率 90%	計測期間 2024 年 4 月～2025 年 3 月(結果 80.8%)
ML 生命保険継続率 90%	計測期間 2024 年 4 月～2025 年 3 月(結果 91.8%)
アクサ生命保険継続率 90%	計測期間 2024 年 4 月～2025 年 3 月(結果 100%)