

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の取組内容

1. お客さまに最適な保障を提供し続けるために

当社は、ライフプラン・アドバイザーがお客さまの人生に寄り添うことによりお客さまのライフステージの変化に応じた最適な保障を継続的に提供いたします。
プルデンシャルグループの共通の価値観であるコアバリューを全社員に浸透させ、お客さまの最善の利益を追求いたします。

【取組内容】

当社のライフプラン・アドバイザーは、基本的にプルデンシャル生命保険株式会社からの転籍者で構成されており、プルデンシャルグループの共通の価値観であるコアバリューを共有しています。

また、当社のライフプラン・アドバイザーは、お客さまへ定期的なコンタクトによりコミュニケーションを図り、それぞれのご家庭の状況やニーズの変化を的確につかむことで最適な保障を提案・提供し、常にコンプライアンスに則した行動をとる真の代理店プロフェッショナルとして、お客さまへ貢献することを約束します。

また、コアバリューが浸透するよう、さまざまな施策を全社員にたいして行います。

2. お客さまにとって大切な情報を分かりやすくご提供するために

当社は、お客さまに、取扱保険会社および推奨方針をご説明いたします。

ライフプラン・アドバイザーは、「営業活動方針」に基づき、コンサルティングを通じて、保険商品のご提案の際にはお客さまのニーズやご意向に沿った最適な保険商品であることを正しくご説明いたします。

保険商品販売に際しては、お客さまに不利益となる事項や市場リスクを有する保険商品にかかるリスクの内容およびそれに伴い生じるおそれのある結果等については十分ご理解いただけるようご説明いたします。これら大切な情報のご説明の際には、お客さまにとって分かりやすい情報の提供を行います。

【取組内容】

当社のライフプラン・アドバイザーは、保障のご提案に際して、取扱保険会社および推奨方針を説明します。

不利益となる事項やリスクの内容の説明にあたっては保険会社または当社がみとめた資料を使用することとし、お客さまに理解いただくまで、説明いたします。

保険の見直しにあたっては、専用のツールを使用し、見直し前後の保障内容、保険料、不利益事項等について説明いたします。

損害保険の比較にあたっては、保険会社および当社がみとめた資料のみを使用いたします。取扱保険会社と推奨方針については当社のホームページに掲示します。

【別紙】

3. お客さまお一人おひとりにふさわしい保障とサービスをお届けするために
当社は、「営業活動方針」に基づき、ライフプラン・アドバイザーによるコンサルティングを通じて、オーダーメイドでお客さまお一人おひとりの環境・目的等を踏まえた最適な保険商品と質の高いサービスをお届けいたします。

【取組内容】

当社は、ライフプラン・アドバイザーを通じ、お客さまの潜在的なニーズや意向をもとに、お客さまお一人おひとりの状況にあわせてご提案を行います。
取扱商品については、プルデンシャルグループの一員としてジブラルタ生命保険株式会社の商品を推奨していますが、ジブラルタ生命の商品でカバーできないお客さまのニーズを満たすため、取扱保険会社の商品を適切に選定し、お客さまの意向を踏まえて提案します。
ライフプラン・アドバイザーへはサービスの提供と提案のための研修を実施するとともに、意向のとおり提案されているか、モニタリングを行います。
また十分なサービスがいきわたるよう、お客さまを担当するライフプラン・アドバイザーの配置の最適化を図ります。

4. お客さまに保険金を100%お届けするために
当社は、保険金等のお支払いが、保険事業における最も基本的かつ重要な機能であることを十分に認識し、常にお客さまに焦点をあわせ、保険会社と連携して、保険金等の請求手続き業務等を適切かつ迅速に行なうのみならず、定期的にお客さまの状況をお伺いし、請求漏れがないか確認する等、お客さま保護・利便性の向上に向けた品質の確保・向上を図ってまいります。

【取組内容】

当社のライフプラン・アドバイザーは、すべてのお客さまに、定期的なコンタクトを図ることを約束します。定期的なコンタクトを行うことで、支払い事由などの発生を適切に把握します。そして代理店として保険会社と連携し、迅速な請求手続きができるよう、お客さまをサポートします。

5. 利益相反の適切な管理のために
当社は、利益相反管理の規定を整備し、お客さまの利益が不当に害されることがないように利益相反のおそれがある取引を管理します。

【取組内容】

当社は利益相反管理の規定を整備し、以下のように利益相反を防止します。
取扱商品を適切に選定し、推奨商品と推奨理由をお客さまに開示します。
報酬制度を適切に設定し、利益相反を防止します。
ライフプラン・アドバイザーへ教育を実施し、お客さま本位の提案を徹底し、利益相反が発生していないか、モニタリングします。

【別紙】

6. お客さま本位の業務運営を続けるために

当社は、アフターサービス活動を通じ、お客様のニーズの変化をとらえ、必要な保障の見直しを提供し、お客さまの満足度の向上をめざします。このために、ライフプラン・アドバイザーへの報酬・評価・教育体系等の整備を行ないます。また社員に対して本方針の浸透を継続的に実施し、お客さまの一生に寄り添う存在であり続けます。

【取組内容】

当社のライフプラン・アドバイザーは基本的にプルデンシャル生命保険株式会社からの転籍者で構成されており、お客さま本位の業務運営に適した人材を採用し、研修を実施してライフプラン・アドバイザーを育成します。また、継続率を加味した報酬体系とします。アフターサービスについては個々のライフプラン・アドバイザーが実施するとともに、会社全体でも取り組みます。

すべてのお客様にサービスが行き渡るよう定期的なコンタクトを促進する施策を行ないます。

この方針について、プルデンシャルグループの共通の価値観であるコアバリューとともに浸透徹底させていきます。

また、この方針と取組について定期的に振り返り、見直しを行い、お客さまに開示して、社員一人ひとりがお客さま本位に行動するよう定着を図ります。

以上