

「顧客本位の業務運営方針」

アルピコ保険リース株式会社は、経営理念、行動指針、行動規範を基本として、「顧客本位の業務運営」の取組みを推進します。

【経営理念】

アルピコグループは、信州に暮らす人々とその素晴らしい自然環境を愛し、「安全・安心」「便利」「快適」「楽しさ・ときめき」「知識」の提供を通じて豊かな地域社会の実現に貢献します。

【行動指針】

アルピコグループの宝は地域のお客様からの信頼です。私たちはお客様からの満足でNo. 1を目指し、誠実に行動します。

【行動規範】

私たちは、

- (1)「ありがとう」と言われることを最高の価値とします。
- (2)個人よりチームでの行動を重んじます。
- (3)変化に対応し、自己研鑽を常に行い続けます。
- (4)素早く行動します。
- (5)決して困難から逃げません。

1. 【顧客本位の業務運営】

当社は、経営理念、行動指針、行動規範に則り、お客様一人ひとりの最善の利益が図れるよう「顧客本位の業務運営」に努めてまいります。

2. 【お客様のご要望に合った保険提案とサービスの提供】

当社は、お客様への保険募集にあたり、分かりやすい情報提供とお客様一人ひとりのご意向に沿った保険商品を選択できるような適切なサービスの提供に努めてまいります。

3. 【お客様の声を経営に活かす取組み】

当社は、お客様から寄せられたご意見・要望・ご不満等のお声は真摯に受け止め社内でも共有し、業務運営や経営改善に活かしてまいります。

4. 【利益相反の適切な管理】

当社は、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善します。

5. 【顧客本位の業務運営方針の浸透】

当社は、従業員の教育体制や評価制度の整備により、顧客本位の業務運営の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

制定日 2022年5月31日
アルピコ保険リース株式会社 従業員一同
代表取締役 野村 幸一郎

「顧客本位の業務運営方針」に基づく主な取組み

1. 【顧客本位の業務運営】

当社は、経営理念、行動指針、行動規範に則り、お客様一人ひとりの最善の利益が図れるよう「顧客本位の業務運営」に努めてまいります。

【経営理念、行動指針、行動規範の追求】

- ✓ 当社は、お客様本位を心がけ、地域に根差した企業活動を通じて様々なリスクからお客様をお守りする使命を果たし、地域社会に貢献します。
- ✓ お客様には親切・丁寧・誠実に対応し、ライフステージに応じた最適なサービス・商品を提供することにより、お客様の信頼にお答えします。
- ✓ 「品質を伴った業容拡大」に取組み、継続的な事業発展による企業価値の向上を図ります。
- ✓ 社員一人ひとりが自ら考え行動する組織、活力があふれ働きがいのある企業風土を醸成します。

【具体的な取組み】

- ① お客様は、将来起こりえる経済的リスクに対して保険加入を通じて長きにわたり安心を手に入れることで精神的な余裕が生まれます。
当社は、お客様に対して常に適切なアドバイスを提供し、頼れるパートナーであり続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動をするよう努めてまいります。

2. 【お客様のご要望に合った保険提案とサービスの提供】

当社は、お客様への保険募集にあたり、分かりやすい情報提供とお客様一人ひとりのご意向に沿った保険商品を選択できるよう適切なサービスの提供に努めてまいります。

【具体的な取組み】

- ① お客様一人ひとりのリスクに応じ、数多くの保険商品のなかから、お客様のご意向に沿った保険選びをサポートします。
- ② お客様のご意向に沿った保険商品の選定が行えるよう、丁寧かつ詳細にお客様のご意向を確認します。また、お客様が最適な保険商品を選択する上で、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明し提供することに努めます。
 - ✓ お客様のご意向に沿った保険商品を選定いただけるよう、丁寧に説明し提案します。
 - ✓ お客様との保険相談は、お客様の年齢や家族構成、各保険商品の仕組みや公的制度（社会保障制度等）も踏まえ、商品を選定いただくための情報を確認しながら進めます。
 - ✓ 変額保険、外貨建保険等の市場リスクが伴う商品の提案にあたっては、お客様の投資経験等を確認し、商品の仕組み、リスク等について十分ご理解いただけるよう適切な説明を行います。
 - ✓ ご高齢のお客様に保険商品を提案する場合は、複数回の面談やご家族の同席をお願いする等、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

- ③ お客様には、「契約概要」で保険料・保険金額・支払事由などを、「注意喚起情報」で補償/保障の開始時期や保険金・給付金をお支払いできない場合などを丁寧に説明するよう努めます。

- ✓ ご契約後のアフターフォローについては、迅速かつ丁寧な対応に努めます。
- ✓ ご契約後、保険料の未納などで、お客様の大切な補償/保障が途切れることのないように、保険会社と連携し、該当のお客様にはお電話させていただくなど、会社として万全な対応を行います。

3. 【お客様の声を経営に活かす取組み】

当社は、お客様から寄せられたご意見・要望・ご不満等のお声は真摯に受け止め社内で共有し、業務運営や経営改善に活かしてまいります。

【お客様の声の一元管理】

- ① 当社は、苦情等を含む「お客様の声」をお客様の大きな期待の表れであり、且つ課題や改善点を気づかせていただく貴重な情報源と捉えています。
- お客様から寄せられた「お客様の声」は、あらゆる場面において迅速・適切・真摯な対応を行い、単に『解決のための処理』に終わらせず、再発防止徹底に努めるとともに『不満足を満足に変える』を目標にした対応を通してお客様から選ばれる代理店を目指します。

4. 【利益相反の適切な管理】

当社は、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善します。

【募集プロセスの標準化】

- ① 当社は、お客様のご意向に沿った最適な保険商品をご提供するために、お客様のご意向を詳細に確認した上で保険提案を行う募集プロセスを標準化しております。
- ② 変額保険・外貨建保険等のリスク性商品については、リスクに関する事項に加えて、お客様が負担することとなる手数料に関する事項について丁寧に説明します。

5. 【お客様本位の業務運営方針の浸透】

当社は、従業員の教育体制や評価制度の整備により、顧客本位の業務運営の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

【教育体制の充実】

- ① 当社は、全従業員が保険商品の内容・仕組み等の理解を更に深めるとともに、経済・金融・税務等に関する幅広い知識と豊富な経験をもつ保険のプロフェッショナルとして、知識向上のためにスキルアップ研修等を行ってまいります。

- ✓ お客様に保険を「より分かりやすく・より身近に」感じていただけるよう、ロールプ

レイングを組み入れるなど、実践的な研修を行います。

【評価制度】

- ① 当社社員は定量評価のみならず、定性面も含めた総合的な人事評価を行います。

【業務品質の評価・改善】

- ① 当社は、顧客本位の業務運営が推進されているか、実施状況について定期的に検証を行い、改善取組みを推進してまいります。

- ✓ 全営業所の自主点検を定期的を実施し、業務改善を推進します。
- ✓ 全営業所ならびに当社に寄せられたお客様の声を分析し、経営改善に活かします。

「顧客本位の業務運営方針」に関するKPIの設定

項目	K P I	2023年3月末時点
自動車保険 28 日前早期更改率	85.0%	79.4%
新モデル手続き率	80.0%	80.7%
口振ペーパーレス登録率	50.0%	48.2%
お客さまアンケート回答率	20.0%	10.5%
ドラレコ特約付帯率	10.0%	3.4
Web 証券率	10.0%	3.7

2023年6月30日
アルピコ保険リース株式会社

「顧客本位の業務運営に関する原則」と「当社の取組方針」との対応表

顧客本位の業務運営に関する原則	対応する当社取組方針の該当箇所
原則 2 顧客の最善の利益の追求	1. 【顧客本位の業務運営】 3. 【お客様の声を経営に活かす取組み】 5. 【お客様本位の業務運営方針の浸透】
原則 3 利益相反の適切な管理	4. 【利益相反の適切な管理】
原則 4 手数料等の明確化	4. 【利益相反の適切な管理】
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	2. 【お客様のご要望に合った保険提案とサービスの提供】 4. 【利益相反の適切な管理】
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	2. 【お客様のご要望に合った保険提案とサービスの提供】 5. 【お客様本位の業務運営方針の浸透】
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	3. 【お客様の声を経営に活かす取組み】 5. 【お客様本位の業務運営方針の浸透】