

お客さま本位の業務運営方針

株式会社 D&HLC（以下、「当社」）は、コンプライアンスを重視するとともに、～夢と幸せ生活創造～いつでも皆様の身近な存在で、お気軽にお立ち寄りご相談できる安心の保険代理店を目指し、お客さまにとって最善の利益を追求してまいりました。

これまでの取組みを更に発展させるため、本方針およびお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）を策定し、本方針のもと業務運営を行うとともに、取組み状況を定期的に確認・公表することで、より一層の「お客さま本位の業務運営」に繋がってまいります。また、社会情勢や環境変化等を踏まえ、本方針は定期的に見直してまいります。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則（表1参照）」に対応したものになります。

方針1. お客さまに安全・安心の提案をしっかりとし続けていきます。（人材育成、事故対応、地域貢献） 【原則7に対応】

当社は、環境の変化に対応すべく常に最新知識・専門知識の習得のため、社員の教育・研修の充実を図り人材育成に努めていきます。また、事故対応のプロとして迅速な事故解決に努めるとともに自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、迅速な事故対応に努めます。

（1）お客さま本位の業務運営の社内浸透

当社の存在意義や目指すべき姿を当社全ての募集人が共有し、お客さま本位の行動に結びつけるため、研修・会議等で「経営理念」「勧誘方針」等の、理解浸透に努めます。

お客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）

- 年4回のコンプライアンス研修及び、毎月の自己点検チェックシートの実施
- 会議等開催時30分程度、各社の新契約マニュアルや顧客対応マニュアルの確認を業務管理責任者及び、保険会社担当者を中心に実施

（2）人材育成

当社は、お客さまニーズに responding している社員を評価する仕組みを構築し、お客さま本位の行動が実践できる社員育成に努めてまいります。

お客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）

- SONPOひまわり生命保険会社の定めたアンケート回答率：年6件以上、かつ平均3点以上

方針2. お客様の声を大切にします。(感謝、お客様に寄り添い声を傾聴)

【原則2、7に対応】

当社は、お客様への感謝の気持ちを常に持ち続け絶えずお客様目線での行動を心がけます。また、お客様の声に耳を傾け、お客様に寄り添い、お客様の幸せを追求していきます

(1) お客様満足向上に向けた取組み

当社では、アンケートの結果を分析し、お客様の声を品質向上に最大限活かしていくように取組みます。

お客様本位の業務運営の定着状況を評価するための指標 (KPI)

- お客様の声 (苦情、お褒めの言葉) 等 : 代理店全体月1件以上

方針3. お客様にわかりやすい言葉で説明をし、最も適した良い商品の提案・提供をします。(丁寧な説明、情報提供、最適提案・提供) 【原則2、3、

5、6に対応】

当社は、お客様の「不安」を「安心」に変えるお手伝いをするのが、保険代理店としての使命だと考えます。その使命を果たすため、私たちはお客様の不明点などにいつでもお答えし、補償内容を十分理解いただくよう丁寧かつ親切な説明に努めます。またお客様へ有益な情報の提供に努めます。

(1) 適切な保険募集プロセスの確立

お客様のご意向把握・重要事項のご説明などを適切に実施し、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。

契約手続きに際し、お客様から情報・要望をお伺いし、意向把握・確認を十分に行い、お客様の求める最適なプランを提案・提供します。

保険商品のご提案にあたっては、パンフレットやパソコン画面を活用し、わかりやすいご説明に努めます。

(2) お客様の特性に応じた対応

70歳以上のご高齢のお客様に対しては、複数回の丁寧なご説明の実施や、必要に応じてご親族に同席いただくなど、正しくご理解いただくように努めます。

お客様本位の業務運営の定着状況を評価するための指標 (KPI)

- 当社独自の意向把握シート回収率 : 生命保険新規契約につき1枚以上

方針 4. 手数料等の明確化

当社は、お客様が負担する手数料その他の費用等についての情報を、商品提供会社が作成した資料を用いて、お客様にとって分かりやすい方法と表現によりご説明・ご提供するよう努めてまいります。〔原則 4 に対応〕

- (1) 金融商品取引法の行為規制の一部が準用される、市場リスクを有する特定保険契約(変額保険、外貨建保険等)のご提案に当たっては、お客様への契約締結前交付書面等の説明資料によって、当該商品でお客様のご負担となる費用について正しくご理解いただけるよう丁寧にご説明し、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めてまいります。〔原則 4 に対応〕

〈表 1：金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係〉

原則	対応する方針
原則 1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 2/方針 3
原則 3：利益相反の適切な管理	方針 3
原則 4：手数料の明確化	方針 4
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	方針 3
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 3
原則 7：従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	方針 1/方針 2

2022年 11月 制定
株式会社 D&HLC