

## Ｊリスクマネジメント「お客さま本位の業務運営方針」

### 2022年度取り組み状況

#### 1. お客さまの最善の利益の追求と企業文化としての定着

##### ●定期的な社員研修

・法令等遵守規程に基づいて、営業拠点毎に任命しているコンプライアンス委員が講師となり、営業拠点に所属する募集人を対象として、コンプライアンス研修を毎月実施しました。研修教材は当社における実際の発生事例をもとに、コンプライアンス部が策定しています。

・この他、本社部門スタッフが講師となり、全営業拠点長を対象として、コンプライアンス研修を四半期ごとに実施しました。テーマは当社職員によるお客さま対応の品質向上に資するものとしています。

##### ●お客さまの声の活用

顧客サポート等管理規程に基づいて、お客さまからの声を取集・分析し、お客さま対応の向上のために活用しています。具体的には、次の①～③の取組みを実施しました。

- ① 当社で受け付けたお客さまの声全件を態勢整備推進室（「お客様サポートセンター」）において集約・確認しています。この中でコンプライアンス上の疑義の可能性が考えられる声については、コンプライアンス部に連携し、必要に応じて疑義事案として調査対象としています。
- ② 当社募集人の対応に関してお客さまのアンケートを継続的に実施しており、各営業部で毎月開催する「月初会議」においてお客さまからの「お褒めの言葉」および「お客さまからのご意見・ご要望（苦情）」を共有しています。
- ③ 今年度は、お客さまからお褒めの声を多くいただいた募集人に、営業上のマナー・エチケットに関するインタビュー動画を作成し、社内でも共有しました。

#### 2. 利益相反の適切な管理

##### ●意向把握義務の適切な履行

・当社では、商談管理システムを導入して募集人が全ての商談を記録し、募集に従事しない管理担当者（統括管理や管理リーダーと呼称）を全国に10名配置しています(2023年4月1日時点)。

・これら管理担当者が社内規程・マニュアル等に基づいて、お客さまのご意向とお客さまに提案する商品が合致していることを全件確認・検証しています。

#### ●公的保険に関する情報提供の充実

・生命保険は公的保険を補完する役割もあることを踏まえ、お客さまに必要な保障を適切に選択していただけるよう、商品の案内に先だって公的保険をご理解いただくための情報を提供する取組みを、2022年7月より開始しました。・この取組みの徹底に向けて、2022年7月～9月に全募集人を対象とした公的保険制度に関する研修を5回シリーズで実施しました。

### **3. お客さまの真の意向を踏まえた商品提案・販売**

#### ●保険募集管理マニュアルの改定

・上述の「意向把握義務の適切な履行」および「公的保険に関する情報提供の充実」に関する取組みを含め、2023年2月に保険募集管理マニュアルを大幅に改定しました。

#### ●特定保険契約

・特定保険契約に関する苦情等を分析し、更なる募集品質の向上を図るために、2022年9月に営業拠点長を対象とした研修を実施しました。  
・2022年11月以降も、毎月の「月初会議」において、特定保険契約における直近の発生事例を共有することを通じて、適正な募集の一層の徹底を図っています。

### **4. 人材育成**

#### ●支社における自主点検と改善活動

・毎月、各営業拠点において自主点検を実施しました。

#### ●監査室による内部監査等

・監査室が営業拠点監査を実施するとともに、営業部門から独立したコンプライアンス部および態勢整備推進室が、営業拠点を巡回してモニタリングを実施しました。  
・監査やモニタリングの結果、会社ルール・施策の徹底状況の課題が認められた際には、営業拠点を担当する管理担当者が営業拠点長と連携してルール・施策の徹底を図り、改善されたことを確認しました。

#### ●営業拠点長コンプライアンス研修

・上述の「営業拠点長向けのコンプライアンス研修」を四半期ごとに実施し、当社職員のコンプライアンスに関する知識・意識の向上を図りました。

#### ●ロープレコンテスト

・全営業拠点の代表者によるロールプレイング・コンテストを10月から12月に実施しました。今年度は、医療保険の加入意向があるお客様をテーマとしました。

●内勤職員への人事評価制度導入

・直接募集に従事しない内勤職員に対しても、お客さま本位の価値観を今まで以上に育むため、コンピテンシー強化と適切な評価・フィードバックを目的に、当社として初めて人事評価制度を導入しました。

・2022年度中に考課者向けの導入研修および考課者と被考課者の面談を実施し、2023年度初から運用を開始しました。

以上