

お客さま本位の業務運営方針

2020年9月1日

アービック株式会社

代表取締役 立石仁志

アービック株式会社（徳島県徳島市 代表取締役 立石仁志、以下「当社」）は、「適切な保険普及を使命とし、お客さまに安心を提供し信頼関係を構築する」を経営理念として掲げ、損害保険・生命保険を総合的にご提案、サポートする総合保険代理店として、お客さまには単に保険商品を紹介して契約するのではなく、お客さまニーズを十分に理解して保険商品を組み合わせる提案を心掛けております。

またさらに「お客さま主義」が当社の原点であり目指すものとして、企業のお客さまには全方位視点で事業を観察し、企業を取り巻く環境変化に対応するために備えておくべきリスクに対するコンサルティングを通して、また個人のお客さまには生老病死に対する様々な不安解消と一生涯にわたるライフプラン実現のために必要な備に対するライフコンサルティングを通して、「お客さま主義」による真の価値の提供に努めてまいりました。

今般、お客さまにかかわるリスクに対するコンサルティングを通して、お客さまの最善の利益をはかることが、良質なサービスの提供に繋がると考え、「お客さま主義」によるこれまで以上に高い価値の提供の実現のために、2017年3月30日に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、本原則の採択を表明するとともに、改めて「お客さま本位の業務運営方針」を全てのお客さまと社会に向けて公表します。

1. 【お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等】

当社は経営理念である「お客さまに安心を提供し信頼関係を構築する」ため、お客さま本位の業務運営方針を実践していくことが経営の最重要課題のひとつとして考え、「お客さま主義」の姿勢で真摯にお客さまに向き合い、お客さま本位の業務運営方針それぞれの項目に係る取組状況を定期的に公表するとともに、より高いレベルの「お客さま本位の業務運営」の実現をさせるため、必要に応じて本方針の定期的な見直しを行い、「お客さまの本位の業務運営」が当社の企業文化として定着するよう継続して努めてまいります。

2. 【お客さまの最善の利益の追求】

当社はお客さまの利益を最優先に考えて行動することが、「お客さま主義」を実現し、お客さまとの信頼関係を構築できる唯一の方法と考えています。よって保険商品のご提案にあたっては、商品ありきではなく、コンサルティングを通じて常にお客さまのご意向やニーズは何かを考え、お客さまにとって最適な保険商品やサービスのご提案をすることで最善の利益を追求し、その結果お客さまにご納得していただけることによる「真のお客さま主義」に努めてまいります。

3. 【利益相反の適切な管理】

当社は保険商品のご提案、販売をするにあたり、その対価として保険会社から手数料等を受け取ります。お客さまにご提案するにあたってはお客さまの利益が不当に害されないよう、手数料の多寡にかかわらずお客さまのニーズを把握し、ニーズに沿った保険商品のご提案に努めてまいります。また、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握、管理するための募集プロセスのモニタリングおよび内部管理体制を整備し、利益相反が発生しないための社内教育と役職員の意識の保持に努めてまいります。

4. 【お客さまへの重要な情報の提供と納得いただける説明】

当社は創業以来、「お客さま主義」による真の価値の提供にこだわり、それは私たちの原点であり目指すもの。との想いを込めた対面販売を基本に行ってきています。そのためお客さまが保険加入手続きをされる前には、お客さまのご契約内容の正しいご理解とお客さまのご意向に合致しているものであるか等、当社のコンセプトのひとつでもある「お客さまには理解より納得を」の観点から、必ず保険募集人による重要な情報の提供と適切な対応（権限明示、顧客情報の取扱い・利用目的の明示、意向把握、情報提供・推奨販売、乗換契約の確認、反社会的勢力に関する表明・確約）の実践と後日の検証ならびに、お客さまご自身による振り返りを含めた「お申込時の最終ご確認書」をお客さまに提示し、手続き前の最終のご確認をいただくことに努めてまいります。

またご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまなど、特に配慮が必要と思われるお客さまについて保険商品のご提案を行う場合には、保険商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないように、特性に応じて複数回または保険募集人複数人による面談やご親族の同席等をお願いするなどして、わかりやすい言葉かつ丁寧な説明による適合性の確認に努めてまいります。

5. 【お客さまに相応しいサービスの提供】

当社は「お客さま主義」の立場で、ご契約をいただいた後も長期的視野に立ち、最良のコンサルタントとしてお客さまにより添い、お客さまの生涯にわたる安心をお届けするために、経済環境や社会環境の変化に伴い必要となるご契約内容の見直しや新商品のご案内、企業のお客さまには事業継続のためのリスクアセスメントの観点から複数の保険商品種目を組み合わせたトータルリスクシミュレーションのサービスに努めてまいります。

また、事故の受付から保険金等のお支払いまでの各プロセスにおいて適切なアドバイスと円滑な手続きが行えるよう、お客さま同意のもと事故対応の履歴、保険金請求の履歴を残し、万全なアフターフォロー体制の構築に努めてまいります。

6. 【お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて】

当社はお客さまからの声やご要望を的確にお応えできるよう、「お客さま主義」に徹し、お客さまの一人ひとりの声を広く集め、常に自らの意識をお客さまの目線に置き換えて、顧客サポート等管理態勢を整え、お客さまの声を最大限活かした業務品質の向上とお客さまの本位業務運営の実践と定着に努めてまいります。

<教育体制>

当社は保険会社等の社員等を講師として招き、業務・商品知識研修を通じて、保険商品の内容や仕組み等への理解を深めるとともに、研修教育体制を整備し、お客さまの様々なニーズにお応えできる専門性高いコンサルティング能力を備えた人材の育成に取り組んでまいります。

- ・当社は保険業法に係る体制整備義務の遂行と、お客さま本位の業務運営をより実現していくために、定期的に金融・保険外部監査専門機関の監査官等を社外講師として招き、お客さま本位の行動や良質なサービスの創意工夫を身に付けてまいります。

<評価体制>

- ・当社は営業業績のみならず、業務品質等の評価項目を取り入れ、お客さま本位の業務運営の定着に向け、バランスの取れた評価が行われるよう取り組んでまいります。
- ・当社はお客さま本位の業務運営の実践と定着状況ならびに、保険募集人のお客さま本位の募集プロセス・品質向上の実態を確認するため、金融・保険外部監査専門機関による外部監査またはモニタリングを定期的を実施するとともに、経営会議で外部監査結果を評価、分析し、健全かつより良い業務運営の実践ができるよう改善に努めてまいります。