

取組方針と取組状況の整理

	取組方針（FD宣言）	取組状況（取組結果）※実際に何をしたか
考え方	当社は「お客さまが”人生の勝利者”となるためのお役に立ちたい」を実現するべく、全国に拠点を有する乗合代理店として営業活動を展開しております。 保険業界はデジタル化の進展や社会的課題などにより環境が大きく変化しています。当社が今後もお客さまに選ばれ続ける代理店となるためには、こうした変化に 対し臆することなく果敢にチャレンジし、自らも変化し続けることが肝要と考えております。 こうした点を背景として、お客さまの最善の利益の追求が当社の収益の拡大につながり、ひいては代理店としての成長の源泉となることを社員一同が認識したうえ で、お客さま本位の業務運営として以下の取組を実行いたします。	株式会社ウインライフ（代表取締役 廣井 孝光、以下「当社」といいます）は、2021年度（2021年1月1日～2021年12月31日）における、「お客さま本位の業務 運営に関する宣言」に基づく取組状況をまとめましたので、公表いたします。 弊社は、全国展開の乗合代理店として、「お客さま一人一人のニーズに合致した無理のない、また無駄のない保険商品ご提案のため、共に考え、お客に立てる代 理店をミッションとして掲げております。さらに行動指針としまして、 その行動は、「お客さま」のためになりますか、「ウインライフ」のためになりますか、「保険会社」のためになりますか、「自分自身」のためになりますか、 この4つのためになりますかを常に自問し行動することを掲げております。 今年度は、本経営理念の浸透を拠点単位で強化しております。 当社では、このような経営理念をベースに顧客本位の業務運営の実現を目指してまいります。
①	方針1. お客さま本位の業務運営を推進するための取組	方針1. お客さま本位の業務運営を推進するための取組
	当社は保険のプロフェッショナルとして高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行することで、お客さまの最善の利益の追求を 実現いたします。 個々の社員が取組方針に基づき推進する具体的な活動を、十分理解し実行できるよう以下の項目に取組み、企業文化としての定着を図ってまいります。 ・本方針を社内イントラネット（名称：損保クラウド、以下同じ）に掲示し、全社員への周知を図ります。 ・本方針の浸透を目的とする社員向け研修を企画し、実行いたします。 ・本方針に関する取組状況を検証するための指標として、KPI（評価指標/Key Performance Indicator）を当社ホームページ上にて公表いたします。 ・本方針は年に一度定期的に見直すこととし、お客さまのみならず取引保険会社にも十分にご理解いただきます。 ・本方針の推進は経営企画室がその業務を担い、社内地域本部・部支店と協働して取組を実行いたします。取組の遂行状況は半期ごとに役員会に報告され、当社ホー ムページ上にて公表いたします。	方針1については、以下を実施しました。 （1）2020年2月に策定したFD宣言を全面的に改定し、当社ホームページ及び社内向けとして損保クラウドに掲載いたしました。 （2）本宣言に基づく取組内容（取組結果）およびKPIを当社ホームページに掲載いたしました。（2021年9月） （3）2021年度コンプライアンス・プログラムに「本宣言の周知」を盛り込みました。 （4）本宣言に基づく対応は経営企画室主導で行い、経営計画のレビューを行い、PDCAに基づく改定に繋げました。 これらを踏まえてFD宣言等を改定しました。 （5）内部監査室は、42拠点に対し、募集管理の適切性等内部監査を実施しました。 今般、FD宣言の改定に則して内部監査にかかるプロセスを見直し、関連マニュアルを改定いたしました。
②	方針2. お客さまへのわかりやすいご説明、最適な商品・サービスご提供のための取組	方針2. お客さまへのわかりやすいご説明、最適な商品・サービスご提供のための取組
	当社は経営理念におけるビジョンに「お客さま一人一人のニーズに合致した、無理のない、また無駄のない保険商品ご提案のため、共に考えお役に立てる代理店」を 掲げ、バリューにおいて社員がとるべき行動を定めています。これら具現のために保険募集に際し、以下のとおり対応いたします。 （1）募集活動の明確化と実行 ・保険のご提案にあたっては、まず「お客さまのことを十分に知ること」が重要であり、次にお客さまのニーズを明確にし、そのうえで適切なご提案を行う必要があり ます。当社では、お客さまの意向把握、情報提供等における正確性担保の観点より対面による募集活動を軸としております。他方、お客さまのご意向を踏まえ、取 引保険会社が提供するDX（デジタル・トランスフォーメーション）を利用した便益のある仕組み等を検討し、ご提案いたします。 ・当社ではお客さまの便益の観点から口座振替等のキャッシュレス契約を推奨いたしております。 ・募集に際しては、募集形態を問わずお客さまに十分なご理解をいただくために、時間的に余裕のある対応を実行しております。具体的にはご契約の更改の場合、約 2ヵ月前よりご連絡を含めた募集活動に着手いたします。 （2）お客さまの属性に合わせた適切なご提案及び情報のご提供 ・お客さまのご意向やライフプランに加えて、外貨建保険や変額保険等（特定保険、以下同じ）といった市場リスクが存在する商品に関しては、資産の状況や取引の ご経験、取引の目的等を把握いたします。こうした情報やお客さまのニーズを踏まえ、おすすめする商品、サービスの選定理由、メリット・デメリット等の商品内容 及びリスク内容等を保険会社の各種資料等を活用しながら、わかりやすく丁寧にご説明いたします。なお、特定保険に関しましては、お客さまにご負担いただく諸費 用について、取引保険会社から提供される情報に基づきご案内いたします。 ・高齢のお客さまへの募集に際しては、商品・サービスのご提案においてお客さまにご理解ご判断いただくための十分な時間の確保及び社内ルールに則したご対応に 引き続き努めてまいります。 （3）お客さまへおすすめする商品・サービスについて ・お客さまへおすすめする商品・サービスは年度ごとに見直しを図ることとしております。 商品・サービスの推奨に際しては、個々の社員の販売実績、取引保険会社との関係性を要件として決定いたしますが、募集を通じて当社が得る手数料等、お客さまの 状況やご意向に関係のない理由に基づき（お客さまと社員の利益が相反する場合には、その内容は影響を含む）、おすすめする商品・サービスを決定することはいた しません。	方針2については、以下を実施しました。 （1）募集活動の明確化と実行 ①コロナ禍における募集形態について、お客さまのご要望を詳細に確認いたしております。 対面による販売を基本としつつも、コロナ禍による面談機会の減少を回避するため一部オンライン面談を開始いたしました。 社員向けに既に導入している損保クラウド内のTeamsの利活用にかかる情報提供及び関連研修の実施を導入を行いました。 ②更改もれ等防止のための早期対応について、個別指標管理による管理の強化に着手しております。 ③キャッシュレス契約について、個別指標管理による推進の強化に着手しております。 （2）お客さまの属性に合わせた適切なご提案及び情報のご提供 ①特定保険の販売が増加している実態や、法令や業界ガイドライン等の改正を踏まえ、募集管理に関わる諸規程の整備に着手いたしました。これら商品へのご加 入をご希望されるお客さまには、より適切な説明を目的として保険会社作成の関連ツールを整備のうえ、リスクやリターンの説明をより丁寧に行います。 ②ご提案の際、お客さまにご意向をお伺いするための「ご意向把握質問シート」へ、新たに特定保険に関する項目、顧客属性（財産の状況や投資経験の有無等） を追加する旨、改定に着手しています。 ③特に高齢のお客さまへの対応については、対応履歴ルールを見直すことにより（含む管理者ルール）、その適切性の向上を図っています。 （3）お客さまへおすすめする商品・サービスについて ①各社の商品改定等の情報につき、定期的な情報共有の機会を設定するとともに、損保クラウドの活用により関連情報の適時発信を行っています。 ②推奨商品にかかる管理スキームの見直しを図りました。
③	方針3. お客さまに適切に対応するための社員教育の取組	方針3. お客さまに適切に対応するための社員教育の取組
	本方針における「お客さまの最善の利益追求」のため、個々の社員が高度な専門性を有し、かつ職業倫理を保持することを前提とした社員教育方針及び計画を策定し 実行いたします。 ・リスク及びリスク関連情報の適時のご提供や多様化する商品・サービスにおいて最適なご提案の実行を担保するべく、上記教育方針・計画の内容を個別教育・研修 カリキュラムとして具体化、実施いたします。 ・カリキュラムは、コンプライアンス関連の教育・研修等、全役職員を対象とするものから、商品分野別ならびに社員個々の属性及びレベルに応じた研修カリキュ ラムを実施いたします。また、PDCAサイクルにより継続的に研修内容の改善を図ります。 ・特定保険商品分野や高齢のお客さまへのご対応等に関しては、通常より一層の配慮を要する募集活動と位置づけております。特に個別の教育・研修カリキュラムを 策定・実施のうえ、お客さまへのご対応につき適切性を確保いたします。	方針3については、以下を実施しました。 ①年度コンプライアンス計画を策定のうえ、関連する研修を実施いたしました。なお、研修の記録については損保クラウド内で管理を行っています。 ■支店コンプライアンス研修（月度） ②組織拡充に伴う新設支店長向けの研修を開催（延べ12回） ③コンプライアンス関連以外の研修開催については、研修の有効性・効率性確保の観点よりプロジェクト型の個別研修プログラムを企画、実施いたしました。研 修の有効性・効率性の確保の観点からプロジェクト型の個別研修プログラムを立案、実施いたしました。

④	方針4. “お客さまの声” を経営に活かす取組	方針4. “お客さまの声” を経営に活かす取組
	日常の募集活動において、お褒めの言葉を含め“お客さまの声”を頂戴しております。当社では、“お客さまの声”を有用な情報と位置づけ、収集・分析の合理的な仕組みを構築し運用いたします。 ・お客さまの声の分析・評価を経営企画室が中心となり実行し、好事例を含め適宜全社へ向けた周知を図ります。 ・取引保険会社各社が実施しているお客さま向けの各種アンケート結果は、当社にとって有用な情報と位置づけております。情報の有効活用に向け、これも経営企画室が中心となり関係各社との関連情報の共有、分析、意見交換を実施し、当社の経営や社員教育に活用いたします。	方針4については、以下を実施しました。 ①お客さまの声1,259件のうち、苦情は590件となっています。 ②お客さまの声の管理スキームを、分析の高度化及び効率管理の観点より大きく見直しました。具体的には損保クラウド内での管理へ移行いたしました。
⑤	方針5. お客さまへのご契約後のサポートに関する取組	方針5. お客さまへのご契約後のサポートに関する取組
	当社ではご契約時点だけでなく、ご契約後の保険金・給付金等のお支払い、ご契約内容の確認・変更手続きのサポートを行っております。 ・ご契約後に生じるお客さまの生活環境変化、経済状況の変化等により生じる各種手続きや新サービス等の有用な情報提供等を目的として、携帯番号、メールアドレス等、お客さま情報の網羅的かつ適正な取得及び管理を実行いたします。	方針5については、以下のとおり対応いたしました。 ①お客さま情報の網羅的な収集を目的として、携帯電話番号の確認、入力 の推進強化に着手しております。 ②特定保険契約のフォローアップ体制の構築に着手いたしました。