

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組状況

株式会社ワイズ保険センター

はじめに

当社は、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2020 年 8 月に「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定・公表(最終改定 2023 年 5 月 1 日)しました。本方針に基づく取組状況を評価する指標の結果をお知らせします。

次度以降も引き続き本方針及び金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に従って、お客さま第一の業務運営に向けて取り組んでまいります。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

当社「お客さま第一の業務運営に関する方針(以下、「当社方針」)」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則(以下、「金融庁の原則」)」の関係は下の通りです。(金融庁の原則 1 は「顧客本位の業務運営に関する方針等の策定・公表等」となります。)

金融庁の原則 2→当社方針 1・4

金融庁の原則 3→当社方針 3

金融庁の原則 4→当社方針 3

金融庁の原則 5→当社方針 2

金融庁の原則 6→当社方針 2・4

金融庁の原則 7→当社方針 1・5

※当社方針は当社ホームページ(<https://wise-hoken.jp/>)にてご確認ください。

※金融庁の原則の詳細につきましては、金融庁のホームページ等にてご確認ください。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」への主な取組

①不安やリスクに対して最適な解決策をご提案し、お客さまにご満足いただけるよう「実践力」を身に付けるため、保険会社と連携して年 12 回の勉強会を実施しました。(→当社方針 1・2 への取組)

②当社ホームページにて「千葉県自転車保険加入義務化」「一部レッカー業者による『高額請求トラブル』」に関する情報提供をおこないました。(→当社方針 1 への取組)

③三井住友海上と協力して、参加費無料の「サイバー・セキュリティセミナー」を開催し、サイバー攻撃の実態や実際の事例のほか、実務的な対応のポイントを解説しました。(→当社方針 1 への取組)

④クーリング・オフ、告知、保険金等をお支払いできない場合、解約等、お客さまにとって重要な情報については、保険会社作成の「契約概要・注意喚起情報」を用いて情報提供に努めています。(→当社方針 1・2・3 への取組)

⑤お客さまの声を月毎にまとめ、年 12 回全社員で共有化する場を設け、[苦情]に対しては改善を、[お褒め]に対しては更なる研鑽をおこないました。(→当社方針 4 への取組)

《取組例》

[苦情] (法人のお客さまより) 依頼した書類の回答が遅く、保険会社から説明の電話が来ると聞いていたのに、その連絡が来ない。

→当社から保険会社に確認したところ、保険会社の担当者が書類の準備もお客さまへの連絡も失念していたことが発覚しました。担当者の上席に状況を説明し、「至急の対応と、お客さまへのお詫びの連絡」をするよう指示をしました。また、保険会社に対して再発防止に取り組むよう働きかけました。

[苦情] 加入中の保険で、保険金の支払い対象になるかどうかを保険会社に電話で聞いたところ、「保険代理店であるワイズ保険センターに聞いてくれ」と言われた。ワイズ保険センターに電話で聞いたところ「最終的な判断は保険会社がおこなうため、保険金支払い対象になるかどうかを保険代理店が確認することはできない」と言われた。たらい回しにされたようで不愉快だ。

→これ以上たらい回しにならないよう、ワイズ保険センターで保険金請求の受付をさせていただき、保険会社につなぎました。また、保険会社に対しては、お客さまから「不満足 of 表明」があったことを伝え、再発防止に取り組むよう働きかけました。

[お褒め] 『ワイズ保険センターで取り扱いのない保険会社の保険商品に興味がある』と相談したところ、取り扱いのある他代理店を案内してくれた。」「社労士を探していると相談したところ、ワイズ保険センターの知り合いの社労士を紹介してくれた。」

→お客さまに対して、可能な限り「ワンストップ」の対応が出来るよう引き続き研鑽に励んでまいります。

⑥適正な保険商品のご提供のため、社長を含めた全社員が年 2 回の自己点検及び年 12 回のコンプライアンス研修を実施しました。また、保険会社が推奨するeラーニングを、継続的に実施しています。(→当社方針 2・3・5 への取組)

KPI(「お客さま第一の業務運営」への取組み状況を客観的に評価できる指標) 結果 (対象期間 2022 年 04 月～2023 年 03 月)

①保険会社と連携した勉強会の実施 年 12 回の目標 → 結果【12 回実施】

②お客さまの声共有化ミーティングの開催 年 12 回の目標 → 結果【12 回実施】

③保険募集人自己点検 年 2 回の目標 → 結果【2 回実施】

以上