

お客様本位の業務運営方針

2020年9月1日

株式会社トラスト保険サービス

代表取締役 前田敏実

株式会社トラスト保険サービス（京都市中京区烏丸通三条下ル饅頭屋町595-3 大同生命京都ビル2階 代表取締役 前田敏実、以下「当社」）は【Grow up together / 100年先までのお付き合い】を 経営理念に掲げ、保険のプロ代理店としての高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して 誠実・公正に業務を行うとともに、長期的視野に立った顧客の最善の利益を図るため、業務 品質向上に努めて参ります。また、2017年3月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、運営方針および具体的な 取組みを公表します。よって今般当社は、「お客様本位の業務運営」を実現するため、必要に 応じて本方針の定期的な見直しを行い、「お客様本位の業務運営」が当社の企業文化として 定着するよう継続的に努力して参ります。

1. お客様に相応しい専門サービスの提供

当社は、お客様の加入目的をもとに、想定されるリスクについて、事故事例や発生から解決 に至るシミュレーションを加入時に共有し、お客様に最適なお提案を行います。

- ・損害保険商品のご提案にあたっては、近年多発する自然災害に対するお客様の自助努力に 貢献できるようハザードマップを提供し、お客様が抱えるリスクの分析を行い、ご意向に 沿った最適プランの提供に努めて参ります。
- ・生命保険商品のご提案にあたっては、個人に向けて一生涯にわたるライフプランの実現の ためのライフシミュレーションを、法人に向けては事業リスクの分析を行いながら、ご意向 に沿った最適プランの提供に努めて参ります。

以上の専門サービス実現のため、「リスク分析」「商品研究」「事故時対応」等の研修を 通じてお客様に相応しいサービス品質の向上に努めて参ります。

2. お客様の利益を第一に、利益相反を適切に管理

当社は、担当者がお客様の意向把握のため確認シートを用いてヒヤリングを行うとともに 当社が取扱う複数の保険商品について当社の「推奨方針」を予めご説明します。そして、 ご提案前に管理者がお客様の意向に沿った最適プランになっているかチェックし、同時に、 利益相反のチェックを行うことで、お客様の最善の利益を図ります。

また、経営会議において定期的に選定保険会社の見直しを行うとともに、保険会社の インセンティブ等に左右されるような選定、推奨販売は致しません。

3. お客様にとって重要な情報を、漏れなく、より分かりやすく提供

当社は重要事項説明書をベースに、必要に応じて設計書や商品パンフレットを用いながらお客様にとって重要な情報をわかりやすく提供する工夫を重ねて参ります。

特に注意喚起情報は、お客様に契約前に必ずご理解いただく重点項目を経営会議で決定し、許された時間内で漏れなくお伝えできるよう社内研修で徹底を図ります。

また、市場動向の影響をうける「投資性商品」（特定保険商品）の販売時は、お客様に誤解のない最適な保険商品をご選択いただけるよう、「特定保険商品提案・販売可否の判断基準表」により第一次選択を行い、「外貨建て保険商品・変額保険商品に関するトークスクリプト」により、お客様に正しい理解のもとご納得いただいて保険商品に加入いただく工夫を重ねてまいります。

保険募集の最後にお客様自身で「お申込時の最終ご確認書」による最終確認を行っていただくとともに、保険募集にあたってお客様に対して適切な意向把握・意向確認、情報提供が行われていたかを検証できる体制を整えて参ります。

4. お客様本位の業務運営の実践と定着に向けた取組み

【お客様の声に基づく業務改善】

当社は、お客様からいただいた声を毎月管理会議において分析し、お客様の声にもとづく業務改善を行うことで、お客様と100年先までのおつきあい実現とご期待に応える業務運営を目指して参ります。

【従業員評価制度】

当社は、本方針にもとづく「教育・研修」「資格取得支援」「業績評価」制度を構築し、従業員に対して適切な動機付けの枠組みやガバナンス体制を整備します。

【内部点検】

当社は、コンプライアンス部門による年2回の内部点検実施により、適切な保険募集管理体制の継続に努めて参ります。内部点検で発見された課題につきましては経営会議において検討し、社内で共有するとともに改善に努めて参ります。

【第三者による評価】

当社は、金融・保険外部監査専門機関による年1回の外部監査実施を行い、経営会議で監査報告を評価・分析し、お客様本位の業務運営の向上に努めて参ります。

お客様本位の業務運営方針の取組状況について

2020年9月1日

株式会社トラスト保険サービス

代表取締役 前田敏実

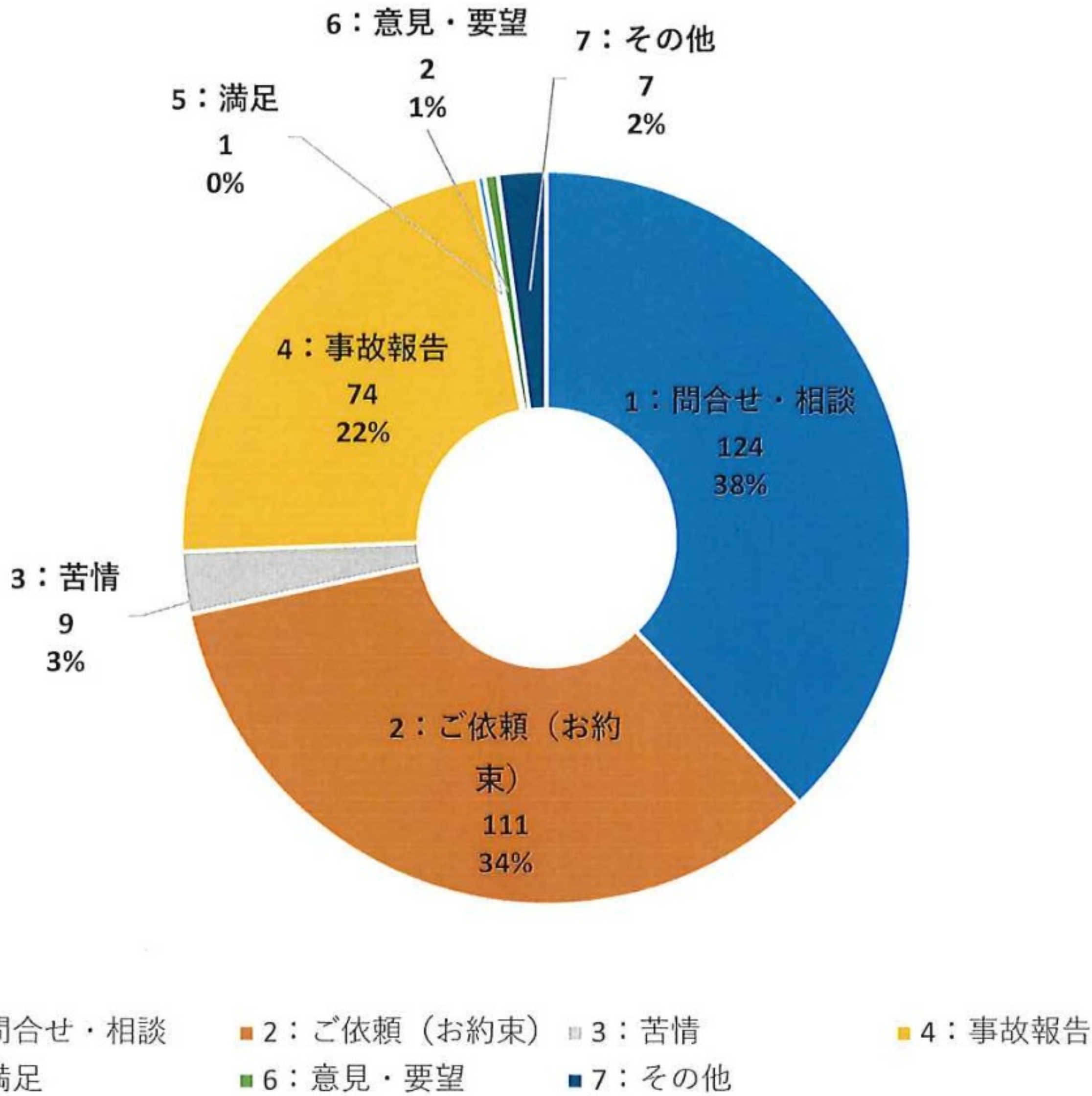
株式会社トラスト保険サービス（京都市中京区烏丸通三条下ル饅頭屋町595-3 大同生命京都ビル2階
代表取締役 前田敏実、以下「当社」） は「お客様本位の業務運営方針の策定にあわせて、
当方針の取組・定着度合いを定量的に評価する経営指標・K P I（Key Performance Indicator）
を以下の通り設定し、公表すると同時に定期的な集計と検証を通じて、更なるお客様本位の
業務運営の推進・浸透に努めて参ります。

1. お客様の声の受付状況と業務改善（2019/10/1～2020/8/31現在）
2. 保有契約件数（2019/10/1～2020/8/31現在）
3. 火災保険提案におけるハザードマップの提供件数（2020/3/1～2020/8/31現在）
4. 損害保険 更新率（2019/10/1～2020/8/31現在）
5. 社内教育・研修実施状況（2019/10/1～2020/8/31現在）
6. 内部点検・外部監査実施状況（2019/10/1～2020/8/31現在）

1. お客様の声の受付状況と業務改善（2019/10/1～2020/8/31現在）

当社はお客様から寄せられた声を「問合せ/相談」「ご依頼（お約束）」「苦情」「事故報告」「満足」「意見/要望」「その他」に分類し、管理部門において集約・分析を行った後、社内で共有するとともに、お客様満足向上に向けた業務改善を行っております。

① お客様の声受付件数：326件

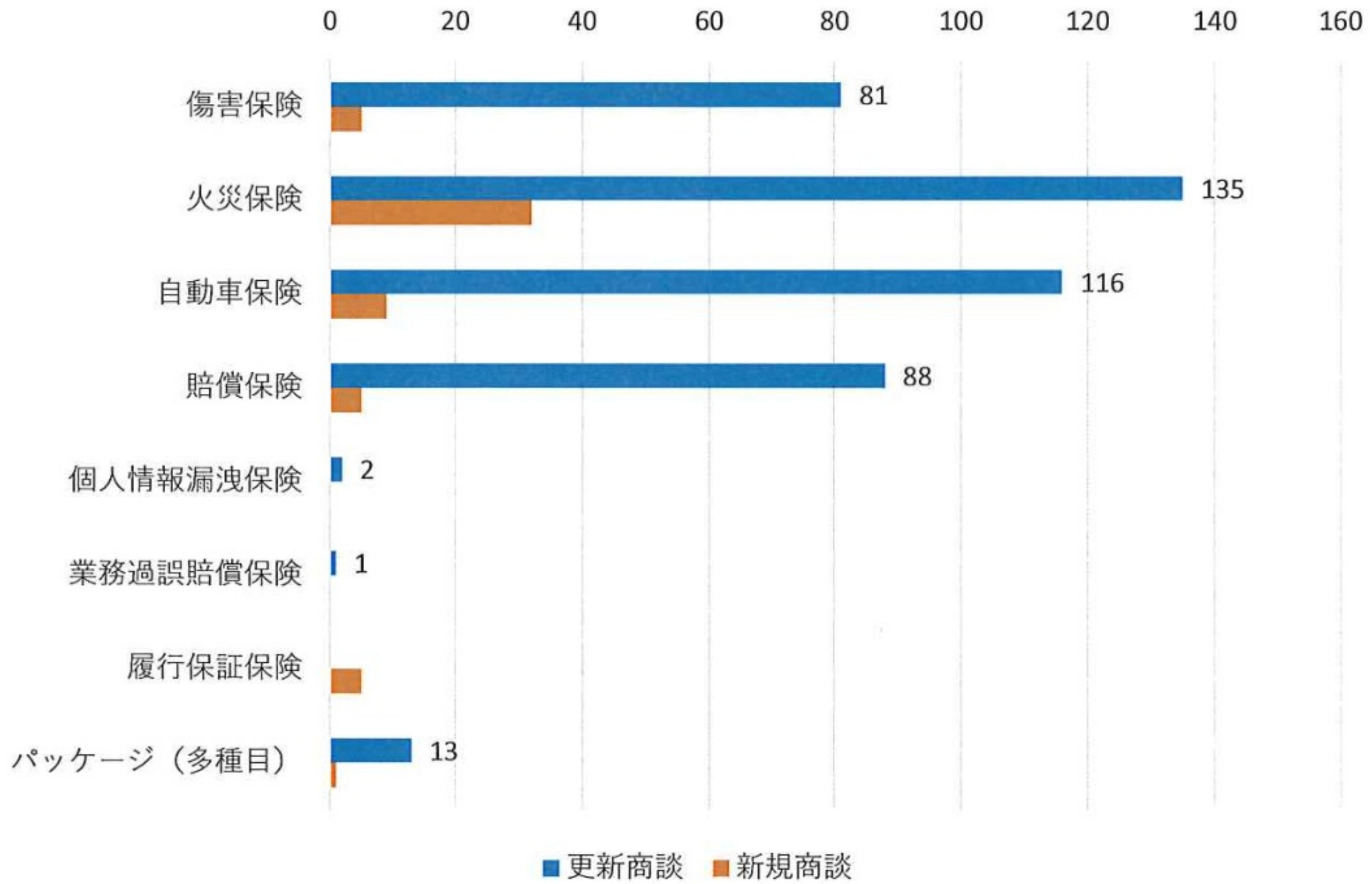


業務改善につながった「お客様の声」事例	
お客様の声（法人）	「従業員の通勤途上の賠償リスクについて教えて欲しい」
業務改善事例 1	事業保険ご提案時に、従業員のマイカー（自転車を含む）通勤許可管理ソフトをご案内し、社内のリスク管理にお役立ていただいた。
お客様の声（個人）	「留学生に求められる補償内容（地域ごとに異なる）について教えて欲しい」
業務改善事例 2	国や州によって異なる留学生保険の必要項目について店頭で資料を用意し、プラン選択の際参考にしていただけるようご案内した。

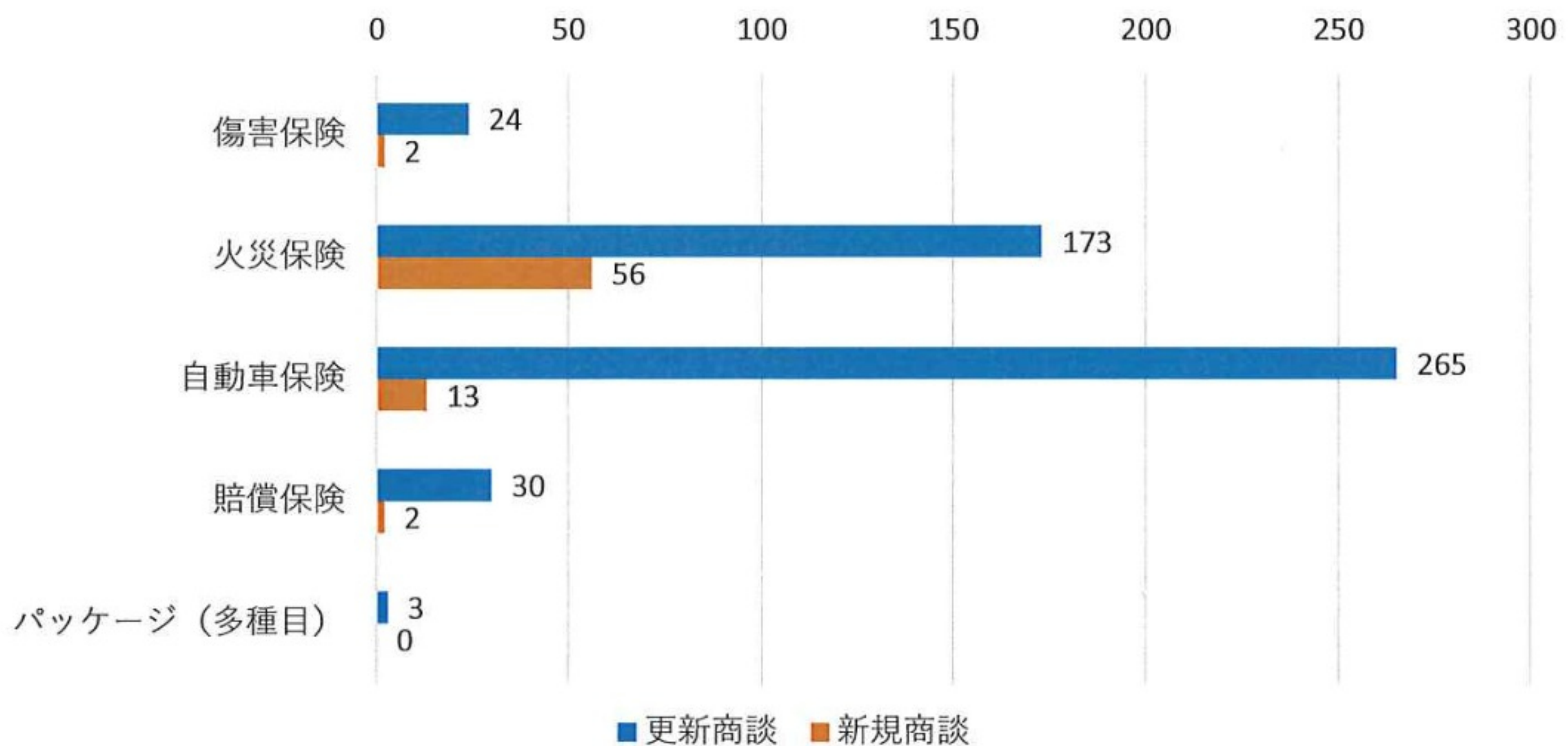
2. 保有契約件数（2019/10/1～2020/8/31現在）

当社は損害保険・生命保険共にお預かりする契約の数は、お客様から選ばれる保険代理店としての提案・募集品質により、お客様が真に納得された保険商品にご加入いただいた信頼の証と考え、更なる提案・募集品質の向上に努めております。

（法人）



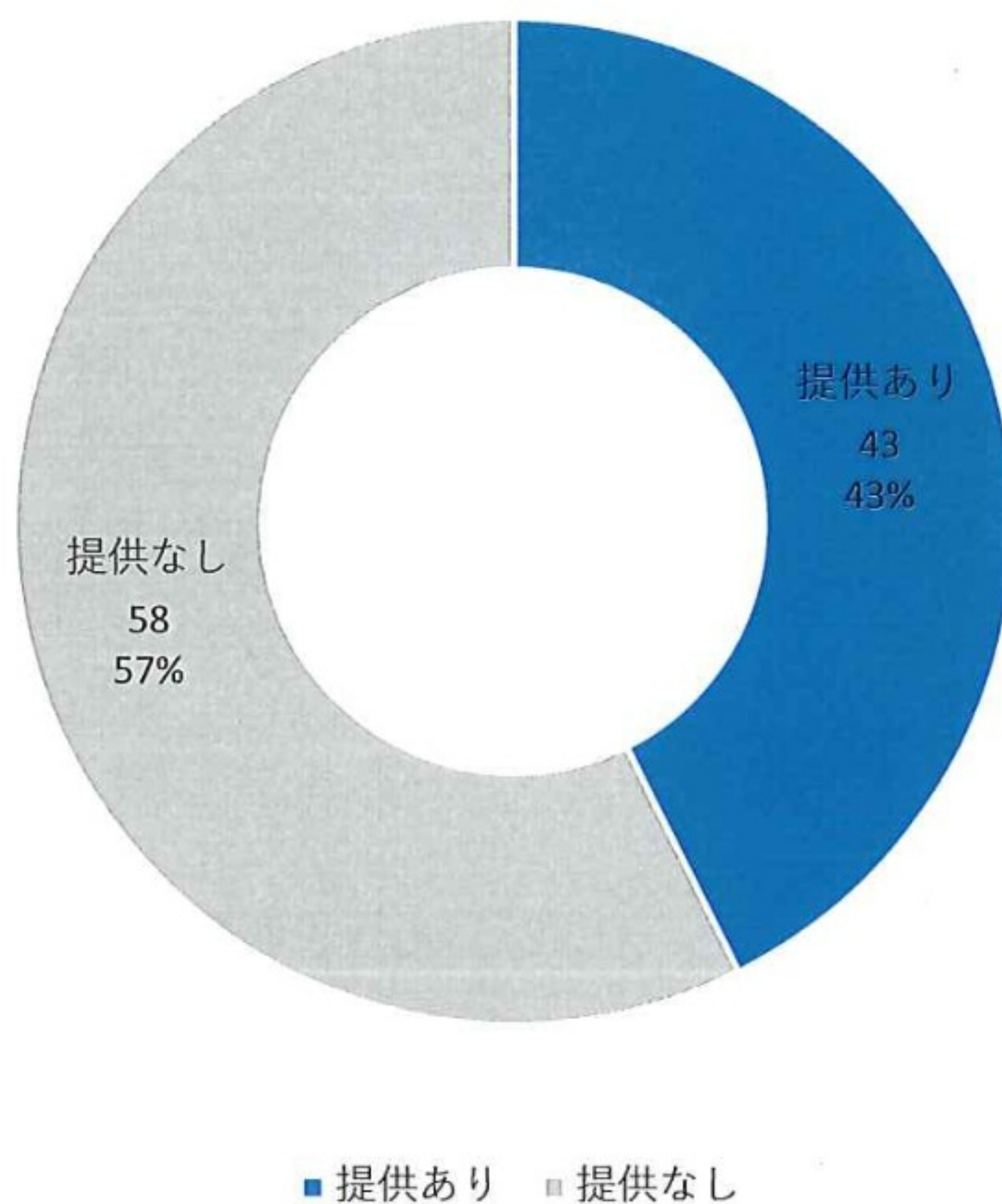
（個人）



3. 火災保険提案におけるハザードマップの提供件数（2020/3/1～2020/8/31現在）

当社は近年多発する自然災害に対して、お客様の自助努力に貢献できるよう火災保険ご提案時にハザードマップを提供し、お客様とともにリスクの分析を行いご意向に沿った最適プランの提供に努めております。

損害保険リスクコンサルティング(ハザードマップの提供)

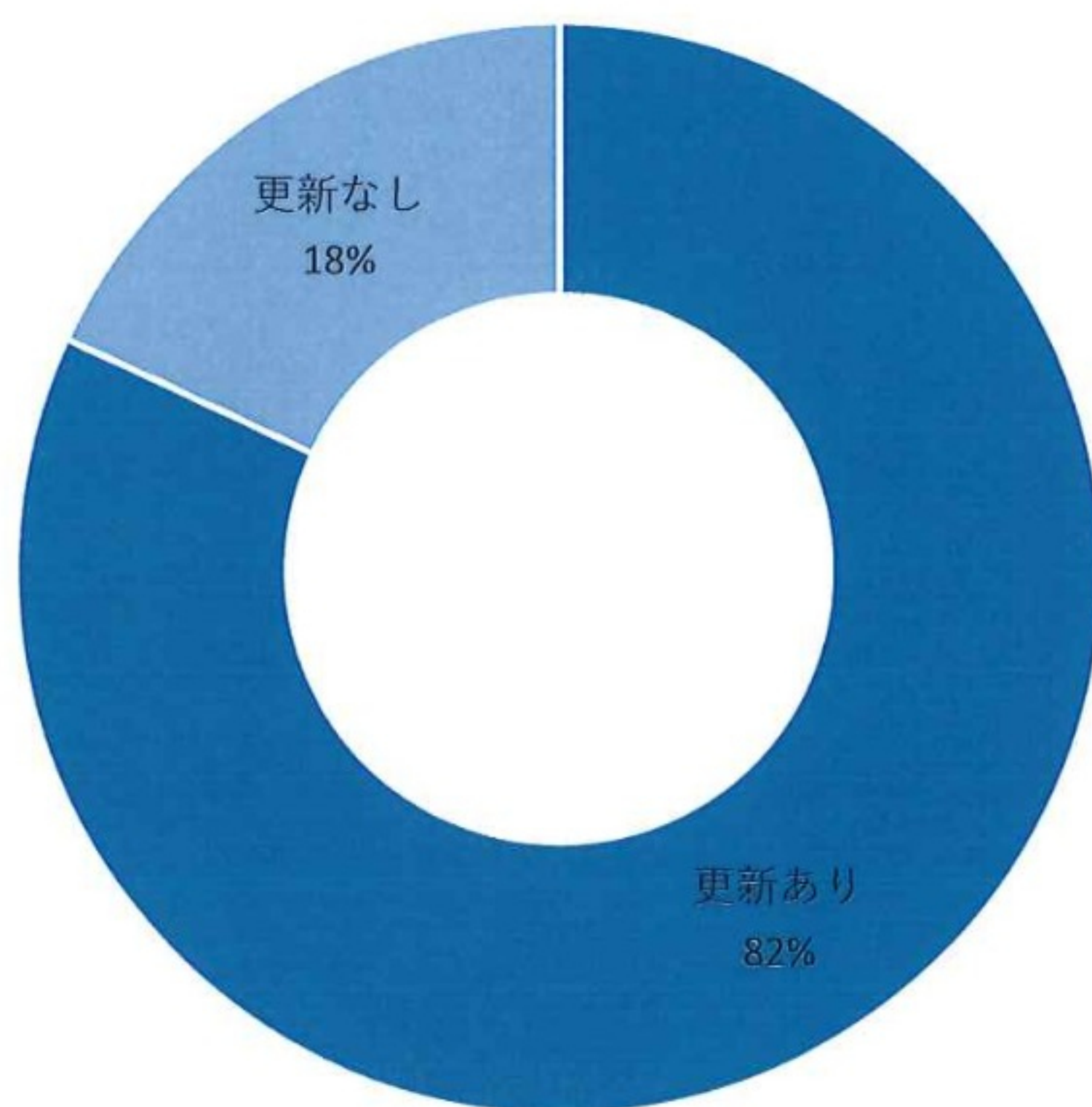


※「提供なし」には補償内容が予めパッケージされ選択できない入居者プラン等を含みます。

4. 損害保険 更新率 (2019/10/1~2020/7/30現在)

契約後の「更新率」につきましては、お客様の当社に対する信頼、評価ならびにお客様のご意向に沿った提案、適切な情報提供ならびに契約内容に対するご理解、ご満足の指標の一つとして考え、更なるお客様満足向上に努めております。

2019年度 継続率



※「更新なし」には廃車・転居・退職等の保険対象が消滅することで継続されないケースを含みます。

5. 社内教育・研修実施状況（2019/10/1～2020/8/31現在）

お客様のニーズにお応えできる高度なコンサルティング能力の育成とコンプライアンス意識の向上ならびにお客様本位の行動や良質のサービスの創意工夫を確保するために、定期的に社内教育・研修を実施しております。

教育・研修内訳種別	講師内訳種別	回数
コンプライアンス	当社管理責任者による講師	20
保険商品知識習得	保険会社社員による講師	10
	当社管理責任者による講師	10
体制整備	当社管理責任者による講師	10
お客様本位の業務運営	当社管理責任者による講師	10

6. 内部点検・外部監査実施状況（2019/10/1～2020/8/31現在）

当社は内部管理・コンプライアンス推進体制の強化ならびに、健全な業務運営の維持、管理、改善の機会を確保するため定期的に内部点検および保険業務専門監査法人による外部監査を行っております。

保険募集管理責任者による内部点検実施：2回（2020年3月・8月）

金融・保険外部監査専門機関による外部監査実施：1回（2019年9月）4年連続4回目