

# EIT 保険アライアンス株式会社

## お客様本位の業務運営方針について(FD宣言)

私たちは、お客様本位の業務運営を実現する為に、お客様の未来を真剣に考える「保険のプロフェッショナル」としてお客様の事業と豊かな人生を守るために全力を尽くします。そして「一人一人に寄り添い、信頼を第一に活動します」という企業理念のもとに、以下の業務運営を宣言いたします。

### 1. 【顧客の最善の利益の追求】<金融庁原則 2>

#### <取組方針>

- ◆私たちは、お客様にとって最良の代理店であることを目指します。
- ◆金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売に努めます。
- ◆高い専門性で、お客様のご意向をしっかりと把握し、お客様の課題解決の手段の一つとして、保険商品や付帯サービスを提案します。そして最高品質のコンサルティングを追求し、オーダーメイド設計を致します。

#### <取組報告>

- お客様と面談の際にアンケート」の実施→ ①「2024 年度お客様の声分析データ」
- 高い専門性を追求した社員のスキルアップ制度→ ②「スキルチェックシート」
- 弁護士との連携した対応→ ③「吉田顧問 相談」
- 推奨保険会社選択会議の実施→ ④「推奨保険会社選択会議実施結果報告書」

○主な生命保険会社の早期解約失効率

2023 年度: 4. 6% (4 件)

2022 年度: 0. 7% (1 件)

○⑤「企業理念」

○教育に関する年間計画に基づいて実施→ ⑥「教育コンプラ年間計画表」

## 2. 【利益相反の適切な管理】＜金融庁原則 3＞

<取組方針>

◆お客様の不利益とならないように、適切に把握・管理するための態勢を整備し、その態勢の維持・改善に努めます。

◆お客様のご意向に基づき、最適な保険商品を提案し、「意向把握」「比較推奨販売」「重要事項の説明」を適切に実施します。

◆保険会社から受け取る販売手数料の違いにより、お客様へ提供する保険商品やサービスを変えることはありません。

<取組報告>

○社内コンプライアンス研修実施回数

2023 年度: 年 6 回

2022 年度: 年 12 回

○日報等による迅速かつ適切に把握・管理→ 「サイボウズスケジュール機能活用」

○お客様との対応履歴の入力→ 「T-Net機能へ全件入力・登録」

○「意向把握」「比較推奨販売」「重要事項の説明」内部監査で確認→ ⑦「内部監査実施記録」

○各支店の業務責任者によるご意向把握シートの内容のWチェック

→ ⑧「ご意向把握シートの内容兼重要事項の確認書」

### 3. 【手数料等の明確化】<金融庁原則 4>

<取組方針>

◆お客様が、商品の特性やご負担いただく保険料その他費用の詳細について、ご理解いただけるよう丁寧な説明と情報提供をおこなうよう努めます。

<取組報告>

○社内コンプライアンス研修実施回数

2023 年度: 年 6 回

2022 年度: 年 6 回

### 4. 【重要な情報の分かりやすい提供】<金融庁原則 5>

<取組方針>

◆お客様のご意向に合った商品詳細やサービスを含めた重要な情報を、わかりやすく丁寧にご理解いただけるように努めます。

◆お取引の経験や金融知識、ご資産の状況等を勘案して、お客様の理解度と商品性に応じて、誠実な内容の情報提供に努めます。

◆特定保険商品(外貨建保険や変額保険)のご案内にあたっては、お客様にご負担いただく手数料につきましても、パンフレット、契約概要、注意喚起情報等を使用し適切に情報提供を行います。

#### <取組報告>

○ご意向把握質問シート兼重要事項の確認書の全件取付け→ ⑦「内部監査報告書」

○募集時のロープレの定期的な実施→ ⑦「内部監査報告書」

## 5. 【顧客にふさわしいサービスの提供】<金融庁原則 6>

#### <取組方針>

◆保険以外にも、お客様のご意向に合ったパートナー企業をご紹介します。

◆当社品質・業務について、改善点がないか振り返るため、お客様の声の収集を積極的に行います。

◆ご高齢のお客様に保険商品をご提案する際には、高齢募集に関するプロセスを策定し、丁寧な対応に努めます。

#### <取組報告>

○面談時に、会社案内と共にパートナー企業の紹介→ ⑨「募集プロセス(会社案内含む)」

○お客様と面談の際に社内独自のアンケートの実施→ ⑩「お客様アンケート」

○保険会社のアンケートの協力依頼→ ⑪「お客様アンケート(保険会社)」

○高齢者募集に関するプロセスの明確化→ ⑫「高齢者募集プロセス」

## 6. 【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】<金融 庁原則 7>

<取組方針>

- ◆コンプライアンスの意識向上やPDCAサイクルによる取り組みを実施します。
- ◆定期的な研修を実施します。
- ◆経営理念の浸透に向けた取り組みを実施します。
- ◆地域の暮らしを支え、明るい未来へ向かう社会づくりに貢献します。

<取組報告>

○内部監査を年2回実施→ ⑦「内部監査報告書」

○人事評価制度の中にコンプライアンス項目を重視→ ⑬「人事評価制度」

○マネジメントシステム(PDCAサイクル)の定着化→ ⑭「ISO9001 認証品質マニュアル」

○毎月社員が講師となってEiT アカデミー(勉強会)を実施→ ⑮「EiT アカデミー実施記録」

○毎日の朝礼にて、経営理念・行動指針の唱和とコンプライアンスマニュアルの読み合わせ

→ ⑯「朝礼プロセス」

○経営理念浸透プロジェクトチームによる理念浸透に向けた取組み実施

→ ⑰「理念浸透 PT 議事録」

○社会貢献活動の実施→

⑱「社会貢献活動実施記録」