

# 「お客さま本位の業務運営方針」

株式会社アルファコンサルティング（以下、「アルファコンサルティング」）では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。本方針は、年1回または環境変化等に応じて見直すこととします。また、より良い業務運営を実現するため、本方針に基づく具体的取組みを随時見直して改善を図るとともに、取締役会等で定期的に確認します。

## 運営方針1. お客さま本位の業務運営の実践と定着

---

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまに合理的な商品と質の高いサービスをご提供し、お客さまの経済的保障と安定を図るために、あらゆる業務運営において、当社の経営理念である「すべてはお客さまのために」を行動原点とし、「お客さま本位の業務運営」が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。

## 運営方針2. お客さまへの最適な保障（補償）、最善の利益の提供

---

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまの最善の利益を図るべく、保険分野その他、金融商品仲介における専門性を高めるとともに、職業倫理を強く意識して業務を遂行します。一人ひとりのお客さまの状況やご意向に合った最適な商品を選択していただけるよう、商品内容等に関する情報をご提供し、ご提案いたします。また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

## 運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

---

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまのご意向に基づき、ご提案したそれぞれの商品の内容等について、お客さまが商品選択をする上で重要な情報を分かりやすくご提供してまいります。

## 運営方針4. お客さまの声を経営に活かす取組み

---

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまから寄せられた「苦情」「ご意見、ご要望」「感謝」を「お客さまの声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営の改善に努めてまいります。

## 運営方針5. 利益相反の適切な管理

---

当社が行う取引に伴って利益相反が発生することにより、お客さまの利益が不当に害されることがないように、適切な管理を行います。

## 運営方針6. お客さま本位の業務運営に対する浸透に向けた取組み

---

私たちアルファコンサルティングでは、当方針に基づき、あらゆる業務運営において、お客さま本位で行動していくための態勢、風土を構築し、維持向上に努めてまいります。

制定日 2017年9月29日

改定日 2019年1月11日

株式会社アルファコンサルティング

従業員一同

代表取締役 牧野 博和

## 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく主な取組み

### 運営方針 1. お客さま本位の業務運営の実践と定着

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまに合理的な商品と質の高いサービスをご提供し、お客さまの経済的保障と安定を図るために、あらゆる業務運営において、当社の経営理念である、

「一生涯のパートナー ～すべてはお客さまのために～」を行動原点とし、「お客さま本位の業務運営」が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。

#### <具体的な取組み>

あらゆる業務運営において、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するように、具体的には以下の運営方針について、徹底してまいります。

#### ◆ 最初にお客さまのご意向をお聞きし、的確に把握したうえで一緒にプランを考えます

まず、お客さまのご意向をお聞きし、的確に把握いたします。

#### ◆ お客さまのご意向に沿った商品を提案いたします

保険商品など、お勧めする商品の内容や特性等をお客さまにご理解いただいたうえで、最終的なお客さまのご意向に沿った商品を比較選定のうえ、ご提案いたします。

私たちは、お客さまのライフプラン実現に向けて最先端の情報提供をはじめ、様々なサポートをしてまいります。

#### ◆ ご契約後に、未長くお付き合いいただけるようサービス体制を整備いたします

お客さまとの絆を大切に、一生涯のパートナーとして、お客さま一人ひとりのライフステージに合わせたお付き合いをさせていただくことを目指します。「すべてはお客さまのために」常にお客さま目線に立ち、高品質のサービスをご提供できるよう努めてまいります。

## **運営方針 2. お客さまへの最適な保障（補償）、最善の利益の提供**

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまの最善の利益を図るべく、保険分野をはじめ様々な分野の専門性を高めるとともに、職業倫理を強く意識して業務を遂行します。

一人ひとりのお客さまの状況やご意向に沿った最適な商品を選択していただけるよう、商品内容等に関する情報をわかりやすくご提供し、ご提案してまいります。またご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

### <具体的な取組み>

#### ◆ **お客さまのご意向に沿った商品の提案**

当社コンサルタントは、お客さまの最善の利益を図るべく、お客さまの属性（年齢・性別等）や状況（家族構成等）に応じ、ご意向に沿った最適な商品を選択していただけるよう、最先端の情報をお届けしてまいります。

ご高齢のお客さまに商品をご提案する場合には、十分にご検討いただけるよう、複数回の面談やご親族の同席をご依頼する等、お客さま個々の状況に応じ、丁寧かつわかりやすい説明に努めてまいります。

変額保険、外貨建保険等の市場リスクが伴う商品のご提案にあたっては、お客さまの投資経験等を確認するとともに、お客さまの意向を踏まえたうえで、商品の仕組み、リスク、お客さまにかかるコスト等について十分ご理解いただけるよう適切な説明を行ってまいります。

#### ◆ **ご契約後のアフターフォロー**

アルファコンサルティングでは、ご加入いただいている契約に関する各種お手続きについて、お客さまからのご要望に対して、迅速かつ丁寧な対応（手続き案内、取次ぎ、代行）に努めてまいります。

またご契約後、保険料の未納などで、お客さまの大切な保障が途切れることのないように、保険会社と連携し万全な対応を行ってまいります。

お客さまを担当するコンサルタントのサポートに加え、「お客さまサービスセンター」を設置し、お客さまのお申出に対して、組織的にサポートする体制を整えてまいります。

### 運営方針3. お客様にとって分かりやすい情報の提供

私たちアルファコンサルティングでは、お客様のご意向に基づき、ご提案したそれぞれの商品の内容等について、お客様が商品選択をする上で重要な情報をわかりやすくご提供してまいります。

<具体的な取組み>

#### ◆ 分かりやすい情報の提供

当社では、契約概要や商品パンフレット等を用いて、保険商品の仕組みや保障（補償）内容、金融商品においては手数料等をわかりやすく説明してまいります。また情報をよりわかりやすくご提供するために、研修等を通じてコンサルタントのスキル向上を図ります。

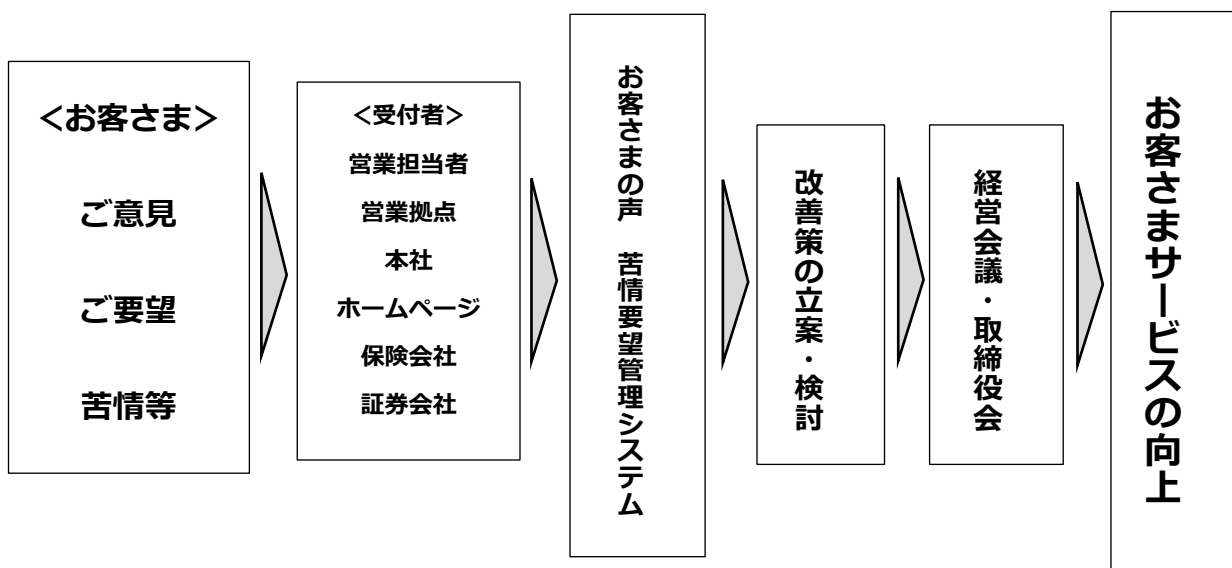
### 運営方針4. お客様の声を経営に活かす取組み

私たちアルファコンサルティングでは、お客様から寄せられた「苦情」「ご意見、ご要望等」「感謝」を「お客様の声」として真摯に受けとめ、社内で共有化し、業務運営の改善に努めてまいります。

<具体的な取組み>

#### ◆ お客様の声管理システムによる一元管理

当社に寄せられた「お客様の声」については、お客様情報活用システムにより集約し、社内にて共有化を図るとともに分析を行い、改善策や再発防止策の検討を実施しております。なお、分析により抽出された全社的な課題については、解決策等を策定・実行するとともに、必要に応じて取締役会等に報告し、更なる改善に向けた取組みを進めています。



## **運営方針 5. 利益相反の適切な管理**

当社が行う取引に伴って利益相反が発生することにより、お客様の利益が不当に害されることが無いよう、適切な管理を行います。

<具体的な取組み>

### ◆ 募集管理態勢等の整備

当社では、お客様の利益が不当に害されることが無いよう、お客様のニーズに沿った商品のご提案を行うため、および比較可能な複数の商品がある場合に当該商品の提案理由のご説明を行うために、適切な保険募集および金融商品仲介等の管理態勢を整備いたします。

### ◆ お客様への対応状況の管理

お客様への対応状況（対応履歴）について、ご契約後のアフターサービスも含めて、記録化・保存し、管理いたします。

## **運営方針 6. お客様本位の業務運営に対する浸透に向けた取組み**

私たちアルファコンサルティングでは、当方針に基づき、あらゆる業務運営において、お客様本位で行動していくための態勢、企業文化を構築し、その維持向上に努めてまいります。

<主な取組み>

### ◆ 当方針・経営理念の浸透

当社では、経営理念である、「**一生涯のパートナー ～すべてはお客様のために～**」ならびに「**お客様本位の業務運営方針**」の浸透・定着を図るよう努めてまいります。

### ◆ 態勢整備の推進

当社では、本方針の実施状況について、定期的に確認、振返りを行い、各取組みの実効性を高めてまいります。その結果を踏まえ必要に応じて、業務の見直しを実施するとともに、取組み状況を公表します。

### ◆ 人材育成

当社では、保険をはじめ当社取扱商品に関する専門性を高め、コンサルタントがスキルアップを図ることで、お客様にとっての最善の利益となる提案・サービスが実施できるよう、人材教育に努めてまいります。

### ◆ 募集品質の検証

ご契約が早期に消滅（解約・失効・解除）となった場合など、その原因を分析し、さらなる業務の改善・募集品質の向上に活かします。