

## 「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「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。

#### 【具体的取組】

当社は理念体系・お客様本位の業務運営について会議・研修等で社長からメッセージを発信し、またポリシーカードを全社員に配布することで浸透を図ってまいります。

### 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。

#### 【具体的取組】

- （1）保険会社主催の研修会の開催、社内の研修会など全ての保険商品の知識を深める教育・研修を実施し、募集人のスキルアップを図ります。
- （2）お客さまの保険その他金融商品に関する知識、保険商品ご加入の目的、お客さまの年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえでお客さまに沿ったご提案をいたします。お客さまのご意向、ご提案の内容については、活動記録を残しさらなる業務品質・サービスの向上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。

#### 【具体的取組】

- (1) 保険商品・サービスに関する重要な事項について重要事項説明書、契約概要（設計書）、注意喚起情報を使用し平易な言葉を用い、丁寧な説明をしてまいります。ご契約後においても、お客さまのご意向に基づき適切なフォローアップを実施してまいります。
- (2) 特定保険についてはお客さまのご負担になる費用（保険契約関係費・資産運用関係費）を丁寧に説明するよう努めてまいります。
- (3) 高齢のお客さまがご加入される場合は、ご家族の同席をお願いし、複数回の訪問等、ご加入の意思を丁寧に確認いたします。申込時の行動記録を残し、ルールどおりの対応ができていないか確認を行います。

### 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。

#### 【具体的取組】

「苦情」はコンプライアンス委員会で原因を究明し、再発防止に努めてまいります。また「ご要望・感謝の声」をサービス向上に活かしてまいります。

### 運営方針5. 利益相反の適切な管理

私たちアルファコンサルティングでは、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。

#### 【具体的取組】

- (1) コンサルタントの行動記録のサンプリングチェックを定期的に行い、お客さまのご意向に対応した、適切にご提案がおこなわれているか、不適切な乗換がないか、検証いたします。また早期消滅契約については事情報告書により、確認しております。
- (2) 保険会社の手数料の多寡やキャンペーンの有無などを優先することなく、お客さまのご意向に沿った保険募集を遵守します。

制定日 2017年9月29日

改定日 2021年12月17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