

2017年9月29日



株式会社 アルファコンサルティング

「お客さま本位の業務運営方針」の策定について

株式会社アルファコンサルティング（以下、「当社」）は、「すべてはお客さまのために」という当社の行動原点を、より一層推進するため「お客さま本位の業務運営方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

当社は2002年9月の開業以来、「すべてはお客さまのために」を行動原点に、お客さま本位の業務運営を行ってまいりました。お客さまの最善の利益のために、経済的保障と安心の実現に向けて、私たちはどんな時もお客さまから支持を得られるよう知識を磨き、経験を積み、ご納得いただけるプランとサービスを提供できる態勢を整えるべく、取組んでまいりました。

今般、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、お客さまにより一層信頼され、安心してご相談いただける保険代理店および金融商品仲介業者を目指すべく、「お客さま本位の業務運営方針」を作成しましたので、公表いたします。

これからも、以下の5方針に基づき、職業意識と社会的使命感を持ち、お客さまの最善の利益を追求するとともに、お客さまに信頼され安心してご相談いただけるよう努めてまいります。

なお、本方針は取組み状況を定期的に確認し、当社に寄せられたお客さまの声を集約し、業務の見直しを行うとともに、その結果を公表してまいります。

お客さま本位の業務運営方針

運営方針 1. お客さま本位の業務運営の実践と定着

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

運営方針 3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

運営方針 4. お客さまの声を経営に活かす取組み

運営方針 5. お客さま本位の業務運営方針に対する浸透に向けた取組み

「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。

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わ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は、お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「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. 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

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努めてまいります。

<主な取組み>

【経営理念】

アルファコンサルティングの経営理念は、

「すべてはお客さまのために、高品質のサービスをご提供することをお約束いたします」

を行動原点とし、以下の方針のもと企業文化として定着するよう、努めてまいります。

◆ お客さまのご意向をお聞きし、把握したうえで一緒にプランを考えます

お客さまのご意向をきちんとお聞きし、そのニーズに合ったプランを具体化します。

お客さまが商品を適切に選択、購入することを可能とするために、当社のコンサルタントは日々勉強し、常に最先端の情報をお届けしてまいります。

◆ お客さまのご意向に合った商品を選びます

保険商品などは、さまざまな条件をもとに保険料が決まります。同じ保障（補償）内容でも保険会社によって保険料が異なる場合があります。当該商品の内容や特性等をお客さまがご理解したうえで、最終的なお客さまのご意向に合った各種商品を比較選定いたします。お客さまのニーズに合っていないければ、どのような金融商品も意味がありません。私たちは、お客さまのライフ・プラン実現のために必要な情報、さまざまなご提案こそが、お客さまの利益につながると考えております。

◆ ご契約後は長くお付き合いいただける体制をつくります

お客さま一人ひとりとの繋がりを大切に、お客さまのライフステージに合わせた一生涯のお付き合いをさせていただきたいと思っております。常にお客さまの視点に立ったサービスができるよう、保険を基盤とした募集管理態勢の強化に努め、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。

<主な取組み>

◆ お客さまのご意向、ご要望に合った商品の提案

アルファコンサルティングではコンサルタントを通じて、お客さまのご意向、ご要望を十分にお聞きし、お客さまの最善の利益を図るべく、最適な商品を選択していただけるよう、複数社の商品を取り揃え、比較できるようご提案してまいります。

また、お客さまとのやりとり（商談履歴）、ご契約後のアフターフォローを含め、記録化し証跡として保存してまいります。

◆ お客さまの属性や状況に応じた対応

アルファコンサルティングでは、お客さまの年齢や性別、家族状況などに応じ、公的制度も踏まえ、将来必要となる保障額（補償額）や備えるべきリスクをご確認いただきながら、お客さまが最適な保障を選択していただけるよう、ご提案してまいります。

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お願いいただくなど、お客さまの状況に応じた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し、商品の仕組み、リスク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。

<主な取組み>

◆ 分かりやすい情報の提供

アルファコンサルティングでは、契約概要や商品パンフレット等を用いて、お客様のご意向に合った提案を行うとともに、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など、お客様に影響のあるリスクに関する情報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提供するために研修等を通じてスキルの向上を図ってまいります。

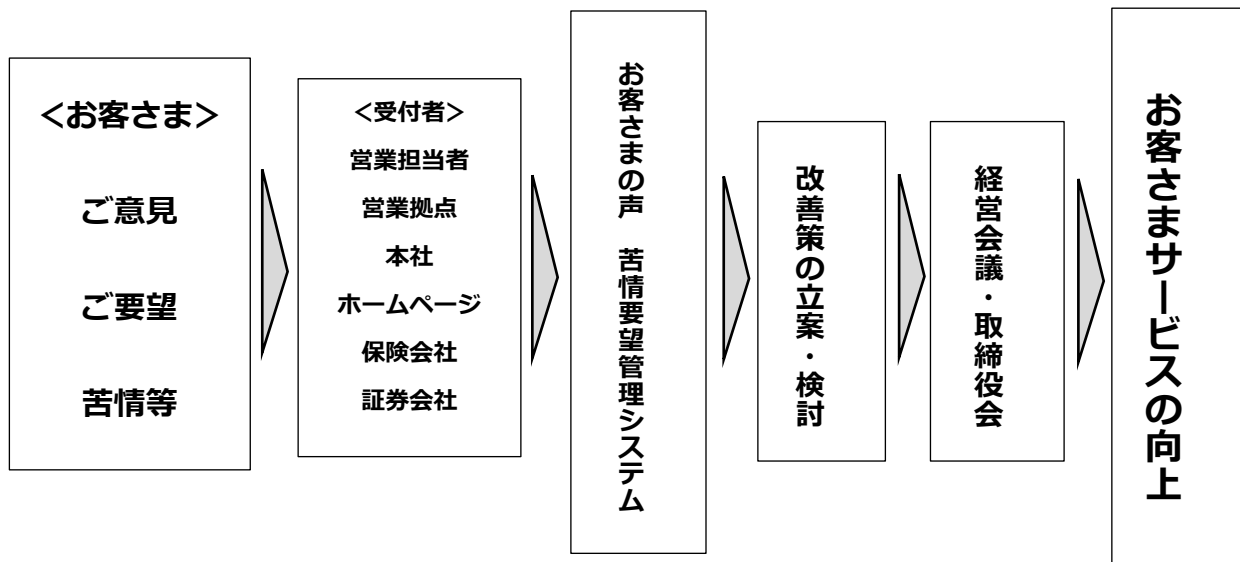
運営方針4. お客様の声を経営に活かす取組み

私たちアルファコンサルティングは、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」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。

<主な取組み>

◆ お客様の声管理システムによる一元管理

アルファコンサルティングに寄せられた、ご意見、ご要望、ご不満（苦情）等については、全件集約の上、共有化を行い、対応策・改善策を検討しています。特に苦情については一元管理し、分析に基づく改善を推進し、再発防止徹底に努めるとともに、全社的な課題については、経営会議において改善策の検討を行うなど、必要な対策を講じ、取締役会に報告しています。



運営方針5. 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。

<主な取組み>

◆ 当方針・経営理念の浸透

アルファコンサルティングでは、全社員に対して経営理念である、「**すべてはお客さまのために、高品質のサービスをご提供することをお約束いたします**」ならびに「**お客さま本位の業務運営方針**」の浸透を図ります。また、お客さま本位の業務運営に関わる認識を共有し、取組みを推進していくために本社管理部および営業拠点長が中心となり改善並びに維持向上に努めてまいります。

◆ 実効性を高めるための態勢整備

アルファコンサルティングでは、「お客さま本位の業務運営」の実施状況について、定期的に確認、振り返りを行い、お客さま本位の業務運営に関するP・D・C・A機能を発揮し、各方針の取組みの実効性を高めてまいります。その結果を踏まえて、業務の見直しを行うとともに、その結果を公表します。

◆ 研修・教育・指導

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、金融商品仲介業における専門性を高めるためのスキルアップを図ります。営業拠点毎に毎週実施している研修会等を通じて、コンプライアンス教育をはじめとする最新の規定や募集プロセス、また個人情報などの情報セキュリティ関係についても継続的に学べる環境を用意し、お客さまにとって最善の利益となる提案・サービスが実施できる人材教育に努めてまいります。

◆ 募集品質の検証

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いた募集プロセス（意向把握、比較推奨販売等）を徹底するため、募集品質の検証を行います。

お客さまにとってベストな提案であったか否かなど、またご契約が早期に消滅（解約・失効）した場合など適切な募集であったかどうかについて、その原因を究明し再発防止に努めてまいります。

以下、お客さまとの商談履歴を基に、本社にてモニタリング検証致します。

1. 面談者、面談場所、ご意向確認シートのお客さま署名
2. 活動内容全般（プレゼン内容等）
3. 当初の意向把握
4. 意向に沿った商品の選定、比較推奨に基づいた設計書の添付
5. 最終意向の確認 決定理由