

お客様本位の業務運営に関する方針

制定日：2025 年 5 月 1 日

株式会社 smile smart seiko

株式会社 smile smart seiko（以下、「当社」）は、平成 20 年（2008 年）の創業以来、お客様の成功に寄与するため、高度な知識および経験のもと、保険のプロフェッショナルとしてお客様に最高のリスクマネジメントを提供し、お客様との信頼関係の構築に努力してまいりました。

当社は、以下に掲げる内容を「お客様本位の業務運営に関する方針」（以下、「本方針」）として定めて公表し、定期的にその結果の確認と取組みの見直しを行うことで、お客様本位の業務運営を実現してまいります。

1. 経営理念

- ①お客様の成功が私たちの成功、私たちの成功が会社の成功、会社の成功が社会への貢献
- ②業界の明日を担うリードカンパニーとして、業界全体の地位向上に貢献します。
- ③一人一人が、明るく、たのしく、気持ちよく、豊かな人生を生きる社会を創造します。

以上 3 点を経営理念とし、当社は人材育成に努力を怠らず、お客様に高品質なご提案を行えるよう日々成長を目指します。

2. お客様を本位とする業務運営方針の浸透を目指します

当社の従業員全員が本方針の理解を深めるために、以下の取組みを行います。

- ①本方針を、ホームページや社内会議等で公表し、従業員全員で確認します。
- ②「推奨方針等のご案内」を用いて、推奨方針等についてお客様にご説明します。
- ③「お客様の声」「意向把握シート」を見直し、常に業務品質の確認をします。

3. お客様の最善の利益を追求します

当社では、深い保険知識だけでなく、豊かなコミュニケーションや人間性を兼ね備えた従業員を育成し、お客様との信頼関係を築くことにより、お客様のリスクアセスメントおよびリスクマネジメントをサポートし、お客様にとって最もふさわしい商品やサービスをご提案できるよう努めております。

具体的には、当社では、社内研修の実施（少なくとも月 2 回実施）や、保険会社主催の研修の受講等を通じて、保険商品やリスクマネジメント等に関する従業員の知識の向上に努めています。また、ロープレ研修も実施するなど、お客様に適切な提案を行うための実践的な取組みも行っています。

4. お客様のニーズを的確に捉え、重要な情報の分かりやすい提供を行います

当社では、お客様に保険商品等を提案する際には、お客様のニーズを的確に捉え、ご意向を把握し、これを記録したものを十分に検討して、お客様に価値のある最適な保険の提案をいたします。また、ご契約いただく際には、お客様にその内容を正しくご理解いただくよう、ご契約に関する重要な事項をわかりやすく説明しています。

具体的には、当社では、意向把握や商品の比較・推奨に関する社内規則を策定し、社内研修等を通じて、従業員に指導・周知しております。

また、お客様とのやりとりを記録化し、責任者がその検証を行うなどして、適切な意向把握、比較・推奨、情報提供がなされているかを確認しています。万一、不備等が認められた場合には、当該従業員に対して、改善指導を行うこととしています。

5. 担当制を採用し、お客様にふさわしいサービスの提供を目指します

当社は、損害保険の提案にあたり、従業員が十分な商品知識、販売経験等を持って、お客様に正確かつ詳細な商品提案等ができるように、従業員それぞれの担当保険会社を定めて（「担当制」）、その深い商品知識の習得を行うこととしています。各従業員は、お客様のご意向に沿って担当保険会社の取扱商品の中から商品を選定するほか、お客様のご要望に応じて、他の担当者とも連携して、お客様に商品を提案させていただきます。

6. 保険契約ご継続中もサポートいたします

当社は、保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう、お支払い手続きやご契約内容の各種変更手続きなどにおいて、迅速かつ適切に、お客様に配慮した対応を行います。

また、保険契約に関するお問い合わせやご要望に対し、わかりやすく丁寧な対応に努めます。

なお、新商品の発売時や商品改定時等においては、社内勉強会等にて従業員の理解を深め、お客様への十分な説明やさまざまな情報提供に努めております。

7. 適切な人材教育体制を構築いたします

当社は、全従業員が、常にお客様への最善な提案およびサポートを行えるよう意識して行動し、より高いレベルでのコンサルティングを行えるよう、研修や外部専門資格の取得を通じて、保険商品だけでなくその周辺環境に関する知識およびスキルの強化を図ることで専門性を高めてまいります。

当社では、損害保険トータルプランナーや宅地建物取引士等の専門資格の取得を奨励しており、従業員に対して、研修費用等の補助も行っています。

8. お客様の声に対して真摯に対応しています

当社は、お客様から苦情・意見・要望等のお声をいただいた場合、それを真摯に受け止め、社内勉強会等で全従業員に共有しています。そして、徹底した原因分析を行い、当社の態勢の改善等に活かすよう取り組んでいます。

9. 内部管理態勢の向上のため社内点検に取り組んでいます

当社では、管理責任者が、各募集人の意向把握等の業務状況を点検し、不備等があれば、当該募集人に改善指導をしています。

また、社内規則や帳票等についても、改善点があれば、随時改定・見直しを行い、社内の勉強会等で、全従業員に周知しています。

さらに、当社は、少なくとも年に1回、外部の専門家（弁護士）による監査を受けて、客観的な目線で業務状況の検証をしてもらい、不備等があれば、随時改善対応を行い、内部管理態勢の向上に取り組んでいます。

10. プロダクトガバナンスに関する取組指針

※ 「プロダクトガバナンス」とは、「お客様の最善の利益に適った商品提供等を確保するためのガバナンス」のことをいいます（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「金融庁原則」）の「プロダクトガバナンスに関する補充原則」（以下、「補充原則」）参照）。

①基本理念

当社は、保険商品の提供は、単なる販売活動ではなく、お客様の安心と将来を守る責任あるサービスであると考えています。

②体制整備

当社は、お客様の最善の利益を実現するため、商品提案から契約後対応までを包括的に管理するPDCAサイクルを構築します。

また、募集人と本社間での販売状況等に関する情報連携を強化し、募集人に対し、フィードバックを迅速に共有します。

③商品提案時の品質管理や情報提供の工夫

当社では、商品ごとに「適合する顧客層」「推奨を避ける顧客像」を定義します。

また、高齢者など特定層への対応指針を明文化し、誤認防止を徹底します。

さらに、約款や特約の内容を十分理解し、わかりやすさを重視した説明を徹底します。

④契約後の検証と改善

当社では、解約理由や苦情内容等をもとに顧客満足度を分析し、販売体制や商品説明の業務改善に努めます。

(注) 金融庁原則との関係

- ・ 保険会社から支払われる代理店手数料は、お客様が負担する手数料には該当せず、また現時点において、代理店手数料の開示義務がないため、金融庁原則・原則 4 は対象としておりません。
- ・ 当社は特定保険契約にあたる保険商品（外貨建保険、変額保険、変額年金保険等）および複数の金融商品・サービスをパッケージ化した保険商品は取り扱っておらず、金融庁原則・原則 5（注 2）および原則 6（注 2）は対象としておりません。
- ・ 当社は金融商品の組成に係る業務を行っておらず、補充原則が対象とする「金融商品の組成に携わる金融事業者」に該当しないため、金融庁原則・原則 6（注 3）および補充原則 1～5（各注を含む）は対象としておりません。ただし、お客様の最善の利益の実現に向けた販売チャネルとしての役割を重視し、補充原則で示された考え方については、当社の業務運営方針や内部管理体制において適宜取り入れています。

