

2023年3月27日

株式会社オオツカ

お客さま本位の業務運営に関する取組結果の公表について

株式会社オオツカ（社長：大塚祐雄、以下「当社」）は、2022年度（2022年2月～2023年1月）におけるお客さま本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。当社は、今後もお客さまに寄り添い、お客さまの暮らしをより豊かにするために、誠実かつ健全な事業運営に取り組む共に、高い専門性を持ったコンサルタントを育成することで、保険代理店としてお客さま本位の業務運営をより一層推進してまいります。

<<お客さま本位の業務運営の取組結果について>>

取組結果 1. 【お客さま本位の業務運営】

▼当社は、創業以来、お客さまに寄り添い、お客さまの人生設計に合わせて保障（補償）内容を一緒に考え、保険選びのお手伝いをさせていただいております。また、万一の時にその保障（補償）を受け取るため、保険金・給付金の請求手続きのサポートにも取り組んでおります。

そのため、私たちは「お客さまへ最善の利益を提供できているか」を総合的に図るために、以下4つの指標（KPI）をお客さまのご意向（利益）にお応えした指標と捉え、事業を運営しております。

※4つの指標：「新契約年間保険料」「新契約取扱件数」「お客さま満足度（保険クリニックのアンケート評価）」

【新契約の取扱状況】

私たちはお客さまの暮らしをより豊かにするために、お客さま一人ひとりの最善の利益を追求してまいりました。その結果、コロナ禍にありながらも2021年度から2022年度にかけて新契約取扱年間保険料で11倍の増収、新契約取扱件数も順調に増えております。今後もお客さまにとっての最善の「カタチ」を提案しながらお客さまの最善の利益を追求してまいります。

	2021年度	2022年度
新契約取扱年間保険料	1,315万円	14,659万円
新契約取扱件数	62件	356件

※2021年度：2021年7月26日～2022年1月31日

2022年度：2022年2月1日～2023年1月31日

【お客さま満足度（保険クリニックのアンケート 10 段階評価）】

お客さま本位のサービスが提供（お客さまの適切な意向把握とご意向に合った提案）できているか、お客さまに評価をいただき、より適切な業務運営の実現のためにアンケートにご協力いただいております。お客さまの評価を迅速に反映する体制を整え、誠実、かつ健全な業務運営に努めてまいります。

コンサルタントの対応	9.7
ご加入プランの保障内容	8.9
『保険 IQ システム』を使用した比較・分析	8.5

※上記の数値は 10 を最高評価とする、2022 年 2 月 1 日～2023 年 1 月 31 日の間にいただいた 47 件の「お客さまの声」から抜粋した平均値です。

取組結果 2. 【保険商品のご提案】

当社は、保険商品の募集にあたっては、お客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案し、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすくご説明し、お客様自身に自らのご意向に対応したものであることをご確認いただくことが重要と考えております。また、お客様に商品内容を正しくご理解いただくために、適切な情報提供や分かりやすい説明が重要と考えております。

【研修体制の整備】

- ▼お客さまへ保険商品を提案するにあたり、全社員の保険募集品質を高めるために、特に以下について焦点を当てて社内研修、ならびに株式会社アイリックコーポレーションによる研修を実施しております。
 - ・お客様のご意向の把握とその適切な記録
 - ・お客様のご意向に沿った適切な商品提案
 - ・お客様への情報提供と重要事項の説明
 - ・現在ご加入されているご契約を減額・解約し、新たに保険契約にご加入いただく際の注意点
 - ・特定保険契約販売時の留意点
 - ・ご高齢のお客様に対する保険募集ルール
 - ・障がいのあるお客様に対する保険募集ルール
- ▼なお、役員（保険業務管理責任者）による法人保険、相続等の研修や損害保険専門社員による損害保険の研修等を実施することで、全社員へ経験・知見を共有

【保険料・保険金等に関する情報提供】

- ▼当社は、ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している保険商品について、お客様にお支払いいただく保険料と、保険会社がお支払いする保険金・給付金等の金額等をお客様にご理解いただくために、「契約概要」で保険料・保険金額・支払事由等を、「注意喚起情報」で保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を丁寧に説明するよう努めております。

- ▼また、特定保険契約については、ご加入時に保険金・給付金等の金額が確定しておらず、保険料のうち運用の原資となる金額が重要であるため、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点も踏まえ、「注意喚起情報」でお客様のご負担となる費用（保険契約 関係費、資産運用 関係費等）を丁寧に説明するよう努めております。

取組結果 3.【お客様の声を経営に活かす取組】

- ▼当社は、お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営に反映させてまいりました。
- ▼当社で受け付けた「お客様の声」は、役員、コンプライアンス責任者、教育責任者、各拠点長が参加するコンプライアンス委員会にて全件報告し、発生原因を共有、確認の上、再発防止策を協議、実行しております。また、毎週実施するコンプライアンス研修の中で、「お客様の声」に上がった事例を全件共有し、再発防止策に努めるとともに、教育責任者、コンプライアンス責任者、各拠点長が指導する内容を明確にし、迅速な業務改善を図っております。

取組結果 4.【利益相反の適切な管理】

当社は、お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）を適切に把握・管理するための体制を整備しております。

【取扱保険会社の拡充】

- ▼より適切にお客さまのニーズに合った保険を選んでいただくために、2022年度、新たに取扱保険会社を4社追加し、取扱商品ラインナップを拡充しました。

【保険提案システムの導入】

- ▼(株)アイリック社提供の『保険 IQ システム』を用いることで、お客さまのライフプランやお客さまのご希望の保険を可視化することで、数多くの保険商品の中からお客さまのご意向に沿った保険選びをサポートします。併せて、お客さまのご意向に合った商品を検索することができるため、各保険会社の代理店手数料基準に関わらない商品提案を可能にします。

【フランチャイズ本部・業務管理責任者による点検・研修の実施】

- ▼保険クリニック本部（株式会社アイリックコーポレーション）による年1回の監査を実施することで、適切な保険募集、保険募集帳票・資材の管理、顧客情報の適正な管理等が実施されているか点検しております。
- ▼上記に加えて、月1回の当社の業務管理責任者による各拠点の自己点検を実施するとともに、コンプライアンス責任者による各保険会社と連携した自己点検を月平均1回程度実施することで、直近の保険募集の内容、意向把握帳票をサンプリングし適切な保険募集、個人情報等の管理がされているか点検しております。
- ▼上記点検を通して、お客さまの意向を記載する帳票フォームの改訂やお客さまとの商談経緯の記載

方法の変更等、適宜改正を行っております。

- ▼加えて、保険業務管理責任者による研修を月 1 回実施することで、より質が高く、適切な保険募集を実現するための提案力向上に努めております。なお、当該研修は保険業界歴に合わせて 2 つの階層に分け、各階層の経験値に照らし合わせた内容で構成されております。

取組結果 5.【方針の浸透に向けた取組】

当社は、保険募集のみに着目することなく情報提供等のサービスを通じて、当社社員がお客様の最善の利益を追求することができるような体制を整備するため、当社社員やパートナーに対し、高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から研修・教育を実施し、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

【評価体系】

- ▼保険募集に携わる社員の業績評価については、組織貢献度や業務習熟度等を総合的に勘案して評価する体系とし、固定給を中心とした給与制度を採用しています。
- ▼また、販売推進施策についても、お客様の利益を損なう可能性のある過度な内容・水準にならないよう、「保険 IQ システム」を基本利用した販売推進を行うことで、お客さまの最善の利益に拘ります。

【研修・教育】

- ▼当社は、社員が保険専門性（保険商品内容・仕組み等への理解等）を高めるため、社内教材を常時閲覧できるようにするとともに、教育席に者を中心とした教育スケジュールの作成、実施を行っております。加えて、役員（保険業務管理責任者）による月 1 回程度の研修と併せ、社員個人へお客様へのご提案方法の指導を実施しております。
- ▼また当社は、資格制度を設けることで、社員の専門知識の習得をサポートしております。保険の専門知識のみならず、金融全般やその他社員の臨む資格取得を全面バックアップすることで、真にお客さまに寄り添ったサービスの提供に努めております。

【理念・方針等の浸透】

- ▼「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向けては、役員が各部門長に対し、毎月の会議においてその意義や社員としてとるべき行動等について情報発信を行い、また役員が各営業拠点において直接社員に語りかける等を行っております。
- ▼さらに、社員全員必携の「コンプライアンスカード」にこの方針を掲載のうえ常時携帯し、「お客様本位の業務運営がすべての業務の前提であること」が社員一人ひとりの中に浸透していくよう、努めております。

「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係に係る公表

金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2～7（これらに付されている（注）含む）に示されている内容と、当社の取組状況における該当箇所との対応関係は以下のとおりです。

顧客本位の業務運営に関する原則		取組状況における該当箇所
【顧客の最善の利益の追求】	原則 2	取組結果 5. 方針の浸透に向けた取組【研修・教育】【理念・方針等の浸透】
	（注）	取組結果 1. お客様本位の業務運営 取組結果 3. お客様の声を経営に活かす取組
【利益相反の適切な管理】	原則 3	取組結果 4. 利益相反の適切な管理
	（注）	取組結果 4. 利益相反の適切な管理【取扱保険会社の拡充】【保険提案システムの導入】【フランチャイズ本部・業務管理責任者による点検・研修の実施】
【手数料等の明確化】	原則 4	取組結果 2. 保険商品のご提案【保険料・保険金に関する情報提供】
【重要な情報の分かりやすい提供】	原則 5	取組結果 2. 保険商品のご提案【研修体制の整備】
	（注 1）	取組結果 2. 保険商品のご提案【研修体制の整備】 取組結果 4. 利益相反の適切な管理【取扱保険会社の拡充】【保険提案システムの導入】【フランチャイズ本部・業務管理責任者による点検・研修の実施】
	（注 2）※ 1	—

	(注3)	取組結果2. 保険商品のご提案
	(注4)	取組結果2. 保険商品のご提案【研修体制の整備】
	(注5)	取組結果2. 保険商品のご提案【研修体制の整備】
【顧客にふさわしいサービスの提供】	原則6	取組結果2. 保険商品のご提案【研修体制の整備】
	(注1)	取組結果2. 保険商品のご提案【研修体制の整備】【保険料・保険金に関する情報提供】
	(注2) ※1	－
	(注3) ※2	－
	(注4)	取組結果2. 保険商品のご提案【研修体制の整備】
	(注5)	取組結果2. 保険商品のご提案 取組結果5. 方針の浸透に向けた取組【研修・教育】
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	原則7	取組結果5. 方針の浸透に向けた取組【研修・教育】
	(注)	取組結果5. 方針の浸透に向けた取組【理念・方針等の浸透】

※1 保険代理店として複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施しないため

※2 代理店として金融商品の組成は実施していないため

KPI 制定日 2023年3月27日

株式会社オオツカ 従業員一同

代表取締役社長 大塚 祐雄