

## お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社ペルソナ 保険事業は、「お客さま第一」を心掛け、お客さまに寄り添い、保険商品をわかりやすくご提案して将来の安心と安全をお届けする地域に根差した保険代理店を目指しております。「お客さま第一」の取組みを一層すすめていくために、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定しました。

### 1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。

お客さまの真の意向を把握し、ライフステージや加入の目的・ニーズに合ったお客さまにふさわしい保険商品を選び、丁寧で分かりやすい説明で正しくご理解いただき、ご自身に適した保険商品を選択いただけるよう、努めてまいります。

また、お客さまに適正な保険商品の説明を行うための情報提供に関わる教育・研修を継続的に実施してまいります。

（「顧客本位の業務運営に関する原則」 5、6、7）

### 2. お客さまの“安全・安心”という満足を、保険を通じて追求いたします。

お客さまの最善の利益は保険を通じてお客さまに“安全・安心”という満足をしていただくことととらえ、お客さまに保険商品を提案するよう努めてまいります。

（「顧客本位の業務運営に関する原則」 2）

### 3. お客さまへ正しく保険商品をお届けできたかを確認し、改善に努めてまいります。

業務品質の向上を目指すために管理部門を設置し、利益相反の管理及びルールに則った募集活動を徹底してまいります。

（「顧客本位の業務運営に関する原則」 3）

#### 【「顧客本位の業務運営に関する原則」 4（手数料の明確化）について】

弊社は保険の代理店業務を担う会社で、保険・金融商品の組成には携わっておりません。そのため、お客さまが支払う保険料の内、お客さまが負担する手数料その他の費用の詳細が不明なため、手数料等の情報提供は行っておりません。

※「顧客本位の業務運営に関する原則」 3（注）の第2・3項目、5（注1）の第2項目、同（注2）及び6（注2・注3）については弊社の取扱商品・サービス等に該当いたしません。

●金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営方針」との対応関係を各方針に記載しています。

●「顧客本位の業務運営に関する原則」については <https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf> をご参照ください。

2021年9月21日

## ＜お客さま本位の業務運営に関する評価指標 (KPI)＞2020 年度取組成果

### ① 教育研修実施回数・参加率

＜2020 年度上半期（2020 年 4 月～9 月）実施回数 3 回（参加率 100%）＞

#### FP 資格取得者数

＜2020 年 9 月 30 日現在 31 名＞ ※CFP・AFP・1 級～3 級 FP 技能士資格保有者数

お客さま本位の保険商品・サービスを提供するために、保険募集における関係法令等に加え、保険商品知識、接客技術等お客さまに合った保険商品を分かりやすくご提案できるよう、全募集人に対し、計画的に教育研修を実施してまいります。

また、お客さま一人一人にふさわしいサービスの提供を実現するために、金融における専門性の高い FP 資格取得を進めてまいります。

### ② 保有契約件数

＜2021 年 2 月 28 日現在 総契約件数 99,353 件（生保 57,625 件・損保 41,728 件）＞

（注 1）個人向け・法人向け保険の合計契約数

（注 2）弊社が取扱うペルソナ発行のカード会員向けの保険及び団体保険の契約件数は加入者数（被保険者数）

お客さまに保険を通じて「安全・安心」という満足を提供することが、お客さまの最善の利益と考えられています。お客さまに寄り添った、最適な保険商品を提供し続けてまいります。

### ③ お客さまの声件数・内訳

＜2020 年度上半期（2020 年 4 月～9 月）総数 147 件（お褒め 6 件、お問い合わせ 114 件、ご不満・ご要望 27 件）＞

お客さま本位の業務運営に関する取り組みの総合評価として、弊社で収集している“お客さまの声”を社内共有し、今後のサービス向上・業務改善へとつなげてまいります。

営業部門とは別の管理部門によるお客さまの声を定期的に集計・分析し、全募集人に周知徹底を図り、改善に努めてまいります。