

エージェント 顧客本位の業務運営

「あんしん」もたらす商品・サービス提供

㈱エージェントはこのほど、顧客本位の業務運営をより一層推進するために、「お客様本位の業務運営方針（フィデューシャリー・デューティ）」を制定した。同社は1996年に人々の生活を守る「保険」という金融商品に着目し、保険代理店事業を創業して以来、常に「お客様本位の企業であり続けたい」という想いを一貫して持ち続けているという。同社の考える事業の在り方とは「企業の売りたい商品やサービスを市場に提供することではなく、「お客様本位のサービス」を創り出し、お客様に対して有益な情報提供をしつつ、お客様のご意向を十分に把握した適切な商品をご提供する」こと。これからは「お客様の声に耳を傾け、人々の生活に『あんしん』をもたらす商品とサービスを提供し続けること」を使命とし、「生活総合プロデュース企業」として、「お客様本位の業務運営」の取り組みを推進していく。以下に同方針の内容を紹介する。

㈱エージェント（以下、「当社」）は、経営理念として「Doing our best on your behalf」お客様利益創出に最善を尽くす」を掲げ、この経営理念のもと、中長期的な視野に立ち、お客様の生活に関わるあらゆる領域で「あんしん」を提供する「生活総合プロデュース企業」であり続けるために、以下の方針を定めます。

（一）お客様本位の業務運営
 当社は、基本理念に則り、お客様お一人おひとりの傍に寄り添い、生活に関わるあらゆる商品やサービスをワンストップで提供およびアドバイスすることによる事業の根幹であること位置づけ、お客様にとっての専属の「代理

録するシートに情報を蓄積して参ります。お客様が生活していく上でのリスクやご不安は、時代や年代により変化していく為、お客様に對する、定期的な見直しのための情報提供やアドバイス等の働きかけを行い、変化のお客様のご意向を継続的に把握して参ります。

【重要な情報の分かり易い説明】
 当社は、保険契約の契約条項のうち、お客様の判断に影響を及ぼすような重要事項を適正に説明すると共に、お客様が当該事項を正しく認識し、理解したことを十分に確認します。

保険契約に関する「重要事項説明書」を活用し、特に複雑またはリスクの高い商品の販売・推奨を行う場合には、商品およびサービスの基本的な利益と共に、お客様の損失その他のリスクについて、より丁寧な情報提供に努めます。

【お客様にふさわしいサービスの提供】
 当社は、複数ある保険会社の商品の中からお客様のご意向に沿った最適なプランをご提案しま

す。リスクマネジメント、税務、相続、資産運用など、保険を活用した幅広いソリューションを提供し、お客様の未来をお守りします。

複数の保険会社の保険商品を販売する当社は、お客様に対して取扱商品の中から特定の保険会社の商品を選択・推奨しますが、その際に推奨した商品の選別理由を各社のパンフレット、設計書等を用いて偏りなく説明します。

その後、お客様が指定した保険会社の商品概要をパンフレット・設計書等を用いて詳しく説明しますが、その際にそのプランがお客様のご意向に沿う商品であるかを分かりやすく丁寧に説明します。

（三）利益相反の適切な管理
 当社は、お客様のご意向に関わらず代理店手数料が高い商品を提案するようない行為は行わず、お客様のご要望に即したふさわしい商品およびサービスを提供します。

最終的にお客様に最もふさわしいと選定された商品が、複雑またはリスクの高いものだった場合、特に利益相反と誤解されることがないよう、より丁寧な情報提供を実施します。

当社では、営業社員がお客様に最もふさわしいと選定された商品を提案しているかを検証するた

め、定期的に内部監査部門による点検を行っています。また、お申込から短期間で消滅してしまった契約等、提案の健全性が懸念される場合は、同様の点検を行い適正な募集が行われていたかの確認を行います。

（四）お客様の声の改善サイクルの構築
 当社は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、お客様からいただく様々な声を、大切な「贈り物」として真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かし、品質の向上に努めます。

【改善サイクルの構築】
 当社は、お客様との対話の中で得られる「お客様の声（特にご不満）」は、お申出後、事実関係を記録します。

お客様の声を原点として、お客様の声の真因は何か、ご不満等を解決するにはどうしたら良いのかを組織的に分析し、改善方法を検討します。

そして、今後、同じようなご不満が発生しない対応方法、改善策を検討・企画・実行し、お客様との揺るぎない信頼関係を築くように努めます。

（五）業務運営方針の浸透に向けた制度運営
 お客様の利益を創出するための行動、お客様の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するような人事、給与・業績評価体系を継続するとともに、従業員に対して

適切な動機付けとなる定期的な研修を実施・運営します。

【教育制度】
 当社は、以下の10の行動指針である「Agent Spirits」を策定し、お客様の利益創出に最善を尽くすことを社内外に宣言するとともに、毎月実施する拠点毎の教育研修により業務運営方針の周知徹底、定着化を図り、拠点責任者による月例点検・本社報告で業務運営方針のモニタリングを行っています。

△「Agent Spirits」(10の行動指針)

様々な場面において、どう行動することが「お客様の利益」になるかを明確にし、実際の日常行動に照らし合わせ、自ら足りない部分があるのか、足りない部分をどのように補っていくのかを常に原点復帰できるように行動指針としています。

1. 守る⇨約束を守る (自分自身との約束、お客様、仲間)、法律、規則を守る。
2. 素直になる⇨人の意見を素直に聴く、自分の誤りを素直に認める。
3. 情熱を持つ⇨自分の仕事に対して情熱を持つ。
4. チャレンジする⇨出来ないと言う前にトライする、常に成長意欲、開拓心を持って行動する。
5. ポジティブになる

⇨自分の周りの人に笑顔で接する、常にポジティブな発想をする、愚痴、陰口を言う前に、相手の長所を見つける。

6. 改革する⇨改善、改革のためのイニシアティブをとる、積極的に発言し、果敢に行動する。

7. チームワークを大切にする⇨仲間を大切に、チームの目標を共有して、自分の役割を認識する、チームに貢献する。

8. 他人軸になる⇨相手目線「問題解決」&「相手のためになるか」、聴き手に回る、相手の関心を見抜く。

9. 責任を持つ⇨言動に責任を持つ、1日ごと、1ヶ月ごと、1年ごとの目標を立て、達成する。

10. 感謝する⇨自分を支えてくれる人(仲間・家族・お客様)に感謝する、感謝を言葉で伝える。

【人事考課制度】
 当社では、年に1回、業績評価だけでなく、前記「Agent Spirits」の取組み度合いやコンプライアンスを含めたチーム貢献度等（「お客様本位の業務運営評価」）、定性面を含めた総合的な人事考課を行っています。