

「お客さま本位の業務運営方針」

いずみライフデザイナーズ株式会社（以下、「いずみライフデザイナーズ」）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。

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

いずみライフデザイナーズでは、経営理念および行動指針（ホスピタリティ宣言「ほけん百花」の5つの約束）から構成される経営方針に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「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。

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

いずみライフデザイナーズでは、保険商品の提供にあたって、お客さまとの接点の多様化に合わせた態勢を構築・整備いたします。また、一人ひとりのお客さまの状況を踏まえ、「保険を活用した将来の備えの考え方」の情報提供を通じ、分かりやすく保険商品を比較して、お客さまのご意向に合った最適な保険商品を選択していただけるよう、提案いたします。

また、保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、保険商品ご加入後においても、継続的にお客さまへ支払等のお手続きのご案内や加入内容の確認、最新の情報提供等のサービスを行ってまいります。

3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

いずみライフデザイナーズでは、お客さまのご意向に基づき、提案したそれぞれの保険商品の内容等について、お客さまが商品選択する上でご理解いただき、納得していただけるよう重要な情報を分かりやすく提供いたします。

4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

いずみライフデザイナーズでは、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の募集に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足度の維持・向上に努めてまいります。また、お客さま満足度の維持・向上に向けた取組みを踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

いずみライフデザイナーズでは、お客さまの利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態

勢を構築いたします。あわせて保険にご加入いただくお客様の利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

6. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み

いずみライフデザイナーズでは、お客様本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

以 上

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組み

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

いずみライフデザイナーズでは、経営理念および行動指針（ホスピタリティ宣言「ほけん百花」の5つの約束）から構成される経営方針に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「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。

<具体的な取組み>

【経営方針】

○いずみライフデザイナーズの経営方針は、行動指針である「ホスピタリティ宣言「ほけん百花」の5つの約束」および経営理念によって構成されます。

○「ホスピタリティ宣言「ほけん百花」の5つの約束」では、以下の方針のもと、ホスピタリティを実現する取組みを行うとしています。

1. お客さまとの出会いに感謝し、使命感と真心をもってお迎えます。
2. お客さまのお話を十分にお聞きし、ご要望をしっかりと理解します。
3. お客さまのお役に立つ情報を、保険のプロとしてわかりやすく正確にお伝えします。
4. お客さまが必要とする保険の組合せを、お客さまの立場にたってご提案します。
5. お客さまの信任に応えるため、ルールを守り正確・迅速に業務を行います。

○また、経営理念として以下の方針を定めています。

1. いずみライフデザイナーズ(株)は、保険ショップ事業の運営を通じてお客さまの暮らしに役立つ保険づくりをサポートします。
2. いずみライフデザイナーズ(株)は、従業員への教育と評価を適切に行い働きやすい職場環境を提供します。
3. いずみライフデザイナーズ(株)は、かかわり合うすべての方々の方々の期待にこたえ、基本品質を超えた「感動品質」をお届けするよう努めます。

○このような経営方針に加え、いずみライフデザイナーズでは、住友生命グループにおいて「保険事業およびその関連事業の健全な運営と発展を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する」との理念を反映し策定された「住友生命グループ行動規範」を行動規範としています。

○この「住友生命グループ行動規範」の中では、「お客さまからの信頼をあらゆる活動の起点とし、保険事業およびその関連事業の健全な運営を通じて、一人ひとりに最適なサービスを提供する」との基本姿勢を定めています。

○役職員一人ひとりが、「住友生命グループ行動規範」に則り、保険商品の募集やサービスの提供を通じて、「お客さま本位の業務運営」に向けた取組みを実践します。

【お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み】

○いずみライフデザイナーズの役職員一人ひとりがお客さまの声を真摯に受け止め、その声を活かしてサービスや業務の改善・向上を図り、お客さまからより一層信頼され、ご満足いただけるよう、日々取り組んでいます。具体的には以下のとおり取り組んでいます。

- ・当社に寄せられるお申し出・苦情については、全件集約のうえ、共有化を行い、対応・改善を図っています。特に部門横断的・全社的な課題については、「リスク・コンプライアンス委員会」「経営会議」において改善策の検討を行う等、必要な対策を講じ、審議結果を取締役に報告しています。

○ご来店いただいた際に、店頭にてお客さまにアンケートを実施し、いただいたご意見を活用して、より良いサービスの向上に努めます。

【企業文化としての定着】

○いずみライフデザイナーズでは、このような経営方針や行動規範に則った取組みを通じて、「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。

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

いずみライフデザイナーズでは、保険商品の提供にあたって、お客さまとの接点の多様化に合わせた態勢を構築・整備いたします。また、一人ひとりのお客さまの状況を踏まえ、「保険を活用した将来の備えの考え方」の情報提供を通じ、分かりやすく保険商品を比較して、お客さまのご意向に合った最適な保険商品を選択していただけるよう、提案いたします。

また、保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、保険商品ご加入後においても、継続的にお客さまへ支払等のお手続きのご案内や加入内容の確認、最新の情報提供等のサービスを行ってまいります。

<具体的な取組み>

【お客さまニーズに沿った商品の提案】

○いずみライフデザイナーズでは店舗等を通じて、お客さまの声を収集するとともに、ライフスタイルの多様化など社会環境の変化を踏まえたうえで、お客さまのニーズや利益に真に適った保険商品の品揃えを行ってまいります。

○保険商品の提案においては、公的制度（社会保障制度等）も踏まえ、将来必要となる保障額や備えるべきリスクを確認いただきながら、お客さまの現状や不安に向き合い親切・丁寧に意向の把握に努めるとともに「保険を活用した将来の備えの考え方」の情報提供を通じ、お客さまに分かりやすく保険商品を比較して、ご意向に沿った最適な保険商品を選択していただけるよう、提案してまいります。

○また、形式的に「ご意向を把握する」という行為にとどまらず、「お客さまの不安を解消すること」、「お客さまに安心を届けること」、「お客さまの人生に寄り添う商品を提供すること」等の考えに基づき、提案してまいります。

- 具体的には、保険商品に関する情報提供に際して、お客さまの希望を確認した上で、「商品の特性(保障の範囲の広さ)」「保険料の水準」「保険金・給付金の支払い実績」「当社販売実績」「サポート体制」等を、当社が総合的に勘案し選定した「おすすめ商品」を提示し、お客さまの詳細意向に保険商品の内容等をご理解いただき納得して契約していただくよう取り組んでいます。なお、「おすすめ商品」は四半期ごとに商品選定委員会を開催し選定しています。
- お申込みいただく前に、最終的なご意向と当初のご意向を比較し、差異がある場合には差異が生じた経緯について、丁寧に説明しています。
- お客さまにご加入いただく際には、申込書類をご記入いただく前に、お申込みいただく保険商品の内容とお客さまの最終的なご意向が合致しているかを確認しています。
- 意向把握の記録に基づき、お客さまのご意向に沿った保険商品の提案を行う態勢が整備されていることを確認しています。

【お客さまの属性や状況等に応じた対応】

- いずみライフデザイナーズでは、保険商品の提案に際して、お客さまの年齢や性別、家族状況、投資経験、保険その他金融商品に関する知識、ご加入・見直しの目的などの属性や状況を踏まえ、「備えが必要な保障」や「準備する保障内容の優先順位」について確認しつつ、お客さまに最適な保障を選択していただけるよう、努めています。
- また、ご高齢のお客さま、および障がいのあるお客さまへの保険募集やアフターフォローをはじめとした対応等については、「コンプライアンス・マニュアル」や「高齢者・障がい者等対応マニュアル」を作成し、店舗スタッフ等に対し対応時の心構えや対応方法を徹底しています。
- 具体的には、70歳以上のお客さまが保険商品にご加入される際には、複数回面談や70歳未満の親族のご同席など、ご加入の意思等をより丁寧に確認させていただくよう努めています。また、障がいのあるお客さまに配慮すべき事項について、研修等で周知を図り、障がいのあるお客さまに対して、適切な対応が行えるよう取り組んでいます。
- お客さまの行動変容・接点の多様化を踏まえ、お客さまの保険加入の利便性向上や保険加入経路の充実を図るべく、お客さまのご要望を確認した上で、Web面談(オンライン面談)と組み合わせた保険加入相談、申込手続きができる態勢を構築・整備しています。

【アフターフォロー・保全手続き】

- いずみライフデザイナーズでは、「お客さまの不安を解消すること」、「お客さまに安心を届けること」、「お客さまの人生に寄り添うこと」等の考えに基づき、『いつまでも続く安心のアフターサービス』を掲げ、3つの安心サービスを提供します。
 - (1) 手続き安心フォローサービス
万一の時や生活環境に変化があった時に必要になる、各保険会社へのお手続き方法の案内、取次ぎ、または代行を行います。

(2) さらに安心フォローサービス

ご契約の保険証券の到着確認のご連絡をします。また、お客さまのご要望に応じて保険証券・申込時にお渡しした書類一式をお持ちいただき、保険証券を確認しながら、ご意向に沿った内容であることをお客さまと一緒に確認します。

(3) つづく安心フォローサービス

定期的にお客さまに対し、お電話やダイレクトメール等を通じて、支払等のお手続きのご案内や加入内容の確認ならびに最新の情報をお知らせします。

3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

いずみライフデザイナーズでは、お客さまのご意向に基づき、提案したそれぞれの保険商品の内容等について、お客さまが商品選択する上でご理解いただき、納得していただけるよう重要な情報を分かりやすく提供いたします。

<具体的な取組み>

【分かりやすい情報の提供】

○いずみライフデザイナーズでは、保険商品の内容等について、保険の仕組みや保障内容、特に特定保険契約については、お客さまのご意向（検討目的）はもちろんのこと、投資経験や知識等の情報を踏まえ、「保険設計書」や「注意喚起情報等」を活用し、リスクやお客さまのご負担となる費用等に関する情報を分かりやすく説明しています。具体的には以下のとおり取り組んでいます。

- ・契約概要や商品パンフレット等を用いて、保険商品ごとにお支払い事例を示し分かりやすく説明しています。特に同種の商品の内容を比較説明する際には、顧客ニーズおよび医療技術の進歩等を踏まえて、商品ごとの特性、差異をより丁寧に説明しています。またお客さまに応じた募集資料を用いて説明しています。
- ・情報をより分かりやすく提供するために、お客さまの属性や状況を踏まえたうえの意向把握に至る情報提供やご意向に沿った保険商品の選定におけるツールを充実するとともに、従業員研修等を通じてスキルの向上を図っています。

4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

いずみライフデザイナーズでは、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の募集に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足度の維持・向上に努めてまいります。また、お客さま満足度の維持・向上に向けた取組みを踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

<具体的な取組み>

【従業員教育、金融リテラシー】

○いずみライフデザイナーズでは、店舗スタッフ等に対して保険の社会的意義や商品知識、事務手続き等の習得に加え、保険業法および関連法令等のコンプライアンスに関する教育など、お客さまの立場に立った質の高いコンサルティングを提供できるよう、継続的・反復的に従業員に対する教育・研修を行っています。また、豊富な知識と高いス

キルを兼ね備えた人材を育成するために、各職員の成長ステップに応じたきめ細かな研修、各種試験に対応した研修等の充実した教育システムを構築しています。

- コンサルティング力をさらに向上させるために、保険だけでなく金融商品・社会保障制度等に関する豊富な知識を有する「FP技能士（厚生労働省所管国家資格）」資格の取得・活用を推進しています。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

- いずみライフデザイナーズでは、店舗スタッフ等に対する保険契約の募集時の評価について、お客さまのご意向に合った最適な商品を選択いただくための提案ができるよう、商品の種類に関わらず同一の指標を用いて適切に設定しております。
- 店舗スタッフ等に対する報酬体系や人事評価体系は、お客さま満足度の維持・向上を含む総合的な取組みの観点を加味したものとしています。

5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

いずみライフデザイナーズでは、お客さまの利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて保険にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

<具体的な取組み>

【利益相反管理態勢】

- いずみライフデザイナーズでは、利益相反による弊害を防止することを定めた役職員の行動規範である「住友生命グループ行動規範」および、コンプライアンス・マニュアルに基づき、利益相反を適切に管理する態勢を整備しています。
- お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理の適切性を確保し、お客さまの保護および利便の向上を図ることを定め、定期的に振り返りを行っています。

【適切な保険募集管理態勢の確保】

- いずみライフデザイナーズでは保険商品の提案に際し、お客さまのご意向に基づいた比較推奨販売を行うことにより利益相反が発生しないよう、適切な保険募集管理態勢の構築を図っています。具体的には次の取組みを行っています。
 - (1) 保険業法および関連法令等を踏まえ、お客さまの保険加入に関するご意向を把握するとともに必要な情報を提供するなど、お客さま本位の保険募集を実施するよう、徹底し、その状況を確認しています。
 - (2) お客さまのご意向に関わらず優先して同一グループ（住友生命およびメディケア生命）の保険商品や手数料の高い保険商品の募集が行われないう、徹底しています。

○また、取扱い保険商品についてはお客さまニーズを踏まえたうえで、保障内容等の商品性の観点から、個別に判断しています。

6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

いずみライフデザイナーズでは、お客さま本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

<具体的な取組み>

【実効性を高めるための体制整備】

- 諸会議や研修等を通じてお客さま本位の業務運営方針を継続的に周知するとともに、四半期に一度eラーニングで自身の行動について振り返りを行うことを通じて浸透度等を確認しています。
- 住友生命グループとして、グループ各社が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設置された住友生命の「お客さま本位推進委員会」に、当社社長が構成員として参加し、グループ全体の振り返りを定期的に行います（同委員会は、住友生命社長が議長を務め、住友生命の関係役員、住友生命子会社の当社社長、メディケア生命社長、保険デザイン社長が構成員とされています）。
- いずみライフデザイナーズでは、実施状況について、社長が議長となる経営会議において、役員・部長による定期的な振り返りを行い、お客さま本位の業務運営に関するPDCA機能を発揮し、各種取組みの実効性を高めてまいります。その結果も踏まえて、適宜方針の見直しを検討するとともに、当社ホームページでその状況を公表します。

【評価指標の設定】

- お客さま本位の業務運営の定着を図り客観的に評価できるようにするために、以下の評価指標（KPI）を設定し、各種取組みとあわせて、定期的に進捗状況を確認します。
 - ・ 年間の総相談件数
 - ・ 契約者数
 - ・ 苦情件数
 - ・ お客さま満足度

以上