

## お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社サンドアーズは「地域のお客様に安心と安全を届ける為、ファイナンシャルプランナーとして日々の研鑽に真摯に取り組み、質の高いサービスを継続的に提供する」という創業理念のもと、地域に密着したお客様サービスを展開し、「地元広島に貢献したい」という思いから、お客さま本位の業務運営を行うことを最重要経営課題として以下に掲げる取組みを行うため、以下方針を定めます。

### 1. 商品やサービス内容など重要な情報の分かりやすい説明

お客さまがお申込み商品を決定される際に、お客さまご自身が理解、納得いただけるまで、決してご契約の締結を急がず、必要な情報を丁寧に提供し続けます。

また、お客さまにとって有利な情報のみならず、不利益となる可能性のある情報についても、理解いただけるよう、丁寧にわかりやすく説明いたします。

《具体的取組》

- ・お客さまへリスク判断を委ねる特定保険商品に関しては、金融市場を取り巻く情報の提供やお客さまの知識、ご経験、ご加入の目的、ご家族状況、財産状況等を総合的に勘案し、適切な商品内容をわかりやすく説明を行います。
- ・高齢のお客さま、配慮が必要なお客さまのご対応に関し、ご家族の同席・同意をお願いする等、ご加入の意思等をより丁寧に確認させていただくなど適切な対応を行います。
- ・お客さまが負担する手数料やその他の費用詳細に関し、契約概要と重要事項説明書に記載のある項目についてわかりやすく説明を行います。

### 2. お客さまの経験、ご意向に沿ったご提案

ご契約にあたり、事前のヒアリングを通して、ご加入の目的や、年齢、資産状況、投資経験の有無等を適切に把握し、お客さまのご意向に沿った商品を、その商品の選択理由と共に丁寧にわかりやすくお伝えしたうえでご提案いたします。

《具体的取組》

- ・お客さまのご意向を適切に把握するため、当社は商品ご提案前にライフプランの作成を推奨しております。お客さまの資産状況や家計状況と一緒に確認し、適切に状況を把握した上で商品のご提案を行います。
- ・商品のご提案を行う前に、お客さまを取り巻く環境の変化や医療技術の進歩、商品の変革や仕組みなどお客さまが商品を選択するうえで大切な判断材料となる情報をわかりやすく説明を行います。

### 3. ご契約後のアフターフォローに関する取組

保険契約は、ご契約手続きをいただいた時から、お客様とのお付き合いが始まります。保険契約が長期にわたって続くものであることを踏まえ、お客さまのライフステージ、ライフイベント等を十分に考慮し、ご加入後も保全活動のみならず、新しい情報等を提供し続けるなどアフターフォローの徹底に努めます。

《具体的取組》

- ・既契約のお客さまには、契約内容確認等のアフターフォローや、保険料控除証明書発行・保険金・給付金手続対応や各種登録事項変更等の保全業務を適切に行います。
- ・保険契約の保全活動のみならず、既契約のお客さまへも定期的に金融市場を取り巻くリスクや最新情報、保険に関する最新情報などの情報提供へも取り組んでまいります。
- ・保全活動に関しては担当募集人のみならず、クランクときめ細かな連携を行い、お問い合わせや手続きを迅速に対応いたします。

#### 4. お客様の声を収集・業務運営に活かす取組

お客様との面談後、お客様アンケートを実施し、そのお客様の声を活かしながら日々の業務を改善するように努めます。その結果、必然的にお客様にご支持いただけるような「お客様本位の業務運営」に努めます。

#### 5. プロフェッショナルとして高いサービス提供実現のため社員教育に関わる取組

保険募集に関する各種法令等を遵守するとともに、ファイナンシャルプランナーとして質の高いサービスの提供を実現します。そのため、コンプライアンス及び社員教育に関わる責任者を選定し、社内教育プログラムに基づく社員教育を継続実施し、プロフェッショナルの育成に努めます。

※本方針は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 1～7 に対応する形式で作成しておりますが保険代理店という取引形態上、

- ・原則 5（注 2）は、保険代理店という取引形態上、複数の金融商品・サービス等をパッケージとして販売・推奨することがないため
- ・原則 6（注 2,3）は金融商品の組成に携わる金融機関ではない為、複数の金融商品・サービス等をパッケージとして販売・推奨、することがないため

上記理由により本方針の対象としておりません。

2020年2月15日 制定

2022年10月1日 改定

株式会社サンドアーズ

代表取締役 三戸 治郎

## <経営指標（KPI※）>

※ KPI・・・KEY PERFORMANCE INDICATOR（重要業績評価指標）

お客さま本位の業務運営に関する宣言の進捗状況をはかるため、以下を経営指標として設定し、定期的に検証を行い改善に努めてまいります。

2020年2月15日 制定

2022年10月1日 改定

### 1. お客様の声総案件数

2022年10月改定により新設

お客さまから寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を真摯に受け止め、社内で共有し経営に活かすべく「お客さまの声」を収集、分析をしております。保険商品のご契約者のみならず当社が提供する資産形成コンサルティングや経営リスクコンサルティングなど各種ファイナンシャルプランニングのサービスを受けられたお客さま皆様のお声を収集、分析することでファイナンシャルプランナーとしてより質の高いサービス提供に努めます。

### 2. 顧客総合満足度

2022年10月改定（旧 1. 顧客満足度）

保険募集のみならずファイナンシャルプランナーとしてより質の高いサービス提供を実現するため、総合的な満足度に関するお客さまアンケートを実施しております。

また結果は社内で共有し、今後の業務運営向上に活用しております。

### 3. 生命保険早期失効・消滅率

2022年10月改定（旧 2. 早期脱落率）

営業活動にあたっては、単に新規のご契約件数及び契約金額の多さだけにとらわれるのではなく、お客さまの経済状況やご加入に対する意向等を把握し、ご契約を無理に勧めず、お客さまの立場にたって、何度でもご納得いただくまで説明したうえでご加入いただくことを大切にしています。特に生命保険は超長期契約が基本となるため、ご加入いただいたご契約については、その活動の結果として、ご加入後も契約継続の意向が強くなるものと考えています。よって、お客さまに対する適切な販売がなされているかを示す指標として、生命保険早期失効・消滅率をKPIとして設定いたします。

### 4. 損害保険契約（自代理店内）更改率

2022年10月改定により新設

満期到来した損害保険を再び当社を通じて更改手続きいただく事は丁寧なアフターフォロー等により、お客さまにご満足いただいた結果と考えております。2021年度までは早期脱落率に含め検証を行ってまいりましたが、日々変化する損害リスクと近年の天災の増加を加味し、生命保険の契約継続より独立させKPIと設定することでより質の高い更改案内、業務運営がなされているかを検証致します。

### 5. 年間研修受講数

お客様に対しプロフェッショナルとして日々有益なご提案及び情報提供を行うためには、最新の保険商品に関する知識や情報は勿論、保険税務などに関する最新情報、コンプライアンス知識の向上は必須です。

これらを推進するため、当社では外部研修も含め、社員へ質の高い研修を継続的に実施します。

以上