

# お客様本位の業務運営方針

株式会社 Do it プランニング（以下、「当社」といいます。）は、経営理念に基づき、お客様を取り巻く経済的なリスクに対して保険商品を中心とした最善な解決手段のご提案を通じ、お客様から信頼されるコンサルタントとご評価いただけるよう、以下の方針を定めます。

## □ 経営理念

1. 私たちはお客様の意向に沿い、その価値観とご要望を実現するために、「お客様第一主義」を徹底します。
2. それを維持・持続するために、従事するコンサルタントを大切に会社づくりを進めています。また、コンサルタント相互の協力、相和を浸透させ、各個人を尊重します。
3. パートナーとの良い関係づくりに努めます。

## 方針 1. お客様本位の業務運営～【原則 2】

当社は、お客様からのご要望に対して迅速・適確に対応させていただきます。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、問題点や課題の把握と改善に取組み、お客様本位の業務運営の向上に努めます。

### 【具体的な取り組み】

#### ■「お客さまの声」を業務運営に活かす取組み

- ① 当社また保険会社に寄せられた「お客様の声」（苦情、ご要望やご意見）全件を分析のうえ、その結果を KPI（Key-Performance-Indicator）として定め、公表します。
- ② 全社員と分析結果を共有し、その原因について理解を深め、より適切なお客様対応に努めてまいります。

## 方針 2. お客様の最善の利益の追求～【原則 2】【原則 5】【原則 6】

- (1) 当社は、お客様のご意向を的確に把握し、お客様の現状と将来に向けて備えるべきリスクをお客様と共に考えます。
- (2) 社会保障制度・税制・民法等多岐にわたる情報に基づきリスクに対応するべく、お客様に最適・最善な保険、資産形成商品をご提案いたします。
- (3) 当社は複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等を行いません。また、金融商品の組成も実施しておりません。

### 【具体的な取り組み】

#### ■お客様の意向を的確に把握する取組み

- ① お客様のご意向を的確に把握し、お客様の意向に適した保険をお客様ご自身に選択をいただくために、以下のプロセスを導入しています。
  - ・NTT データ提供の「Wise Office2 お客様意向確認ナビ」を使用し、74 項目の意向項目から選択いただいたお客様のご意向に沿った商品の絞り込みを行います。
  - ・絞り込まれた複数商品について一括比較が可能な保険設計書による比較提案を行います。
- ② 全社員のファイナンシャルプランナー資格取得に努めます。
- ③ 全社員に対して商品研修の機会を設け、常に情報をアップデートし、適切な提案につなげます。

## 方針 3. 利益相反の適切な管理～【原則 3】

当社は、保険会社、保険商品・資産形成商品について、金融機関から支払われる手数料の多寡に依らず、商品の特性や契約実績などを総合的に勘案して推奨します。

### 【具体的な取り組み】

## ■適切な商品選定

- ・生命保険商品（第一分野・第三分野商品）について年2回、商品区分（医療保険、がん保険、定期保険、終身保険等10区分）毎に、保険料や商品の特徴、直前6か月間の販売実績、保険会社のコールセンター等のサービス態勢などを総合的に勘案して、推奨する保険商品の選定を実施します。

## ■利益相反に対する適切な管理

- ・本社は、利益相反が発生していないことを点検する体制を構築します。

## **方針4. 手数料等の明確化～【原則4】【原則5】**

当社が販売・推奨を行う保険商品のうち、お客様が負担する費用（保険契約関係費用等）が発生する一部の契約（特定保険契約）については、より十分なご理解を得られるよう丁寧な説明に努めます。

### 【具体的な取り組み】

#### ■特定保険契約におけるお客様が負担する手数料の明確化

- ・特定保険商品については、お客様が負担する費用（保険関係費用等）を「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）」により説明することを徹底します。

## **方針5. 重要な情報の分かりやすい提供～【原則4】【原則6】**

- (1) 当社は、商品内容や仕組みについては「保険設計書」や「契約概要」、またご契約に際して特にご留意いただきたい事項については「注意喚起情報」等により、お客様の保険に関する知識や加入経験などを把握し、お客様の特性に応じた丁寧な説明を行い、十分にご理解いただけるよう努めます。特にご高齢のお客様には、より分かりやすく丁寧な説明を行うよう努めます。
- (2) 変額保険・外貨建て保険など特定保険契約については、内容や仕組みに加え、金融情勢の変化により生じるリスクに関して十分な説明に努め、お客様の主体的なご判断をサポートして行きます。
- (3) お客様に保障内容や保障額等をご理解いただけるよう、関連する公的保険制度等の情報提供に努めます。

### 【具体的な取り組み】

#### ■商品特性やお客様の特性に応じた適切な情報提供

- ① 70歳以上のお客様について、より丁寧な説明を行うとともに、ご契約に際しご親族に同席いただきお客様側の視点からお客様のご理解の程度に関する確認を頂くこととしております。また、ご親族の同席が困難なときは、ご契約に際し営業担当者の上席者が同席し、第三者の視点からお客様がご理解いただけたかの確認を行うこと、またはお客様に十分なご理解を頂くため複数回の面談を実施します。
- ② 特定保険契約を提案する際には、お客様の知識、経験、財産の状況、加入目的等「適合性の原則」を遵守した販売を行うよう指導徹底します。
- ③ 関連する公的保険制度等のパンフレットを用いて情報提供ができるよう、社員への教育・指導に努めます。

## **方針6. お客様にふさわしいサービスの提供～【原則6】**

当社は、お客様のライフステージ、経済環境や社会環境の変化に応じて、お客様によりふさわしいアフターフォローに努めます。

### 【具体的な取り組み】

#### ■お客様から信頼されるアフターフォローの実施

- ① お客様からのご質問やお手続きのお申し出、またご相談についての的確な対応に努めております。
- ② 保険料振込口座の残高不足や入金漏れによる失効を防止するため、保険料が未納または振替不能となったお客様に対し、保険料併徴や振込の案内等、必要なフォローを行います。

- ③ 70歳以上のお客様については、ポイント年齢（70歳、75歳、80歳以上の方は偶数歳）を設定し、当該ポイント年齢に達したお客様に対し、ご契約内容の確認などのフォローアップを行います。

## **方針7. 方針の浸透と実現に向けた取組～【原則2】【原則5】【原則6】【原則7】**

- (1) 当社は、お客様第一主義に根ざした業務運営を推進するため、以上掲げた方針の全社員への浸透を図ります。
- (2) お客様へ最善のサービスの提供に必要なコンサルタントとしての資質向上を図ります。

### **【具体的な取り組み】**

#### **■ 社員への教育・指導**

- ① 当社の掲げる本方針について、会議や研修において役員また所属部門長が社員に対し繰り返し語ることで全社員への浸透を図ります。
- ② 社員の資質向上のため、ファイナンシャルプランナー資格取得のためのセミナーの開催と資格取得奨励を行います。

以 上

2019年10月1日：制定  
2021年10月25日：改訂  
2023年3月20日：改訂  
2023年6月30日：改訂  
2023年9月29日：改訂