

お客さま本意の業務運営方針(フィデューシャリー・デューティー宣言)

株式会社ウイムは、お客さま本位の質の高いサービスと専門性の高いコンサルティングを行い、長期に渡るお客様の信頼に応える活動を行ないます。

方針1. お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- (1)お客さまからお伺いたニーズおよび目的に沿った適切な商品・サービスのご提供に努めます。
- (2)商品のご提供にあたっては、推奨理由、商品特性、不利益事項の説明等の情報提供を行います。
- (3)お客さまにとってのわかりやすさを優先します。

具体的取り組み

- 1)お客さまのご意向を把握した上で、お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案を行うとともに、ご契約に至るプロセスを記録しています。
- 2)お客さまの意向把握に関する社内規則を制定し、体制整備に努めています。
- 3)複数の取扱保険会社、取扱商品の中から、お客さまのご意向に沿った商品を適切に選択いただくため、「比較推奨販売方針」を策定しています。商品のご提案前にお客さまに提示し、お客さまにご納得いただくように努めています。
- 4)ご高齢のお客さまに保険商品をご提案する際には、極力ご家族の同席・同意をお願いする等、丁寧に対応させていただくよう努めています。
- 5)お客さまに保険商品の内容をご提案する際は、重要な情報を記載した「契約概要」、特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付し、DVDを使用し説明します。既契約を乗り換えて、新たな契約にご加入いただく場合には、お客さまに不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得いただいた上で、ご加入いただくように努めています。
- 6)社内外の研修や各種専門資格の取得奨励等を通じ、金融のプロとしての専門知識・スキル向上を継続的に図るよう努めています。
- 7)定期的に研修を実施しており、保険商品に関する知識、コンプライアンス、保険会社各社の取扱ルールの習得に努めています。

方針2. お客さま本位の販売方針の実践

- (1)保険会社からのキャンペーンやインセンティブに影響されることなく、お客さまにとって最適と思われる商品を推奨します。
- (2)お客さまにとって適切と判断できない商品は推奨しません。
- (3)お客さまの利益を不当に害するおそれのある取扱を適切に管理し、改善に努めます。

具体的取り組み

- 1)お客さまのご意向にお応えできるように、複数の保険会社と募集代理店契約を締結し、取扱商品の拡充に取り組んでいます。保険会社から支払われる販売手数料の水準には保険会社間で差がありますが、お客さまへの保険商品提案にあたっては、当社の販売推奨方針に則り、お客さまのご意向に沿った最適な商品を推奨できるように努めています。
- 2)募集人がお客さまに適切に保険商品のご提案を実施しているかを検証するため、定期的に点検を実施しています。具体的には、お客さまのご意向を把握したプロセス、提案した商品との関係を記録した書面を、定期的にサンプルチェックを行います。必要に応じ、募集人に直接ヒアリングを行い、適切なご提案が行われていたかを検証しています。
- 3)お申込みをいただいてから短期間(6か月以内)で消滅してしまったご契約については、募集人から事情を報告させることにしています。募集に際し問題が懸念される場合は、ヒアリングを実施する等、適切なご提案が行われたかどうかの検証を行っています。
- 4)上記検証の結果、万が一不適正な募集が発覚した場合には、迅速に対応すべく体制整備に努めています。

方針3. お客さまの声を経営に活かす取り組みの実践

- (1)お客さまのご要望に誠実、かつ迅速にお応えするよう努めます。
- (2)お客さまの声を真摯に受け止め、社内で共有し業務運営に反映させていきます。

具体的取り組み

- 1)お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客さまの声」として記録し共有するようにしています。
- 2)取扱保険会社と情報連携する機会を設けており、保険会社各社のコールセンターに寄せられたお客さまのご意見、ご要望、ご不満等の情報を共有し、問題の解決を図るよう努めています。
- 3)お客さまの声を分析し、対応状況を検証し、結果を共有し、改善に向けた体制整備に努めています。

株式会社ウイム

〒103-0027 東京都中央区日本橋2-1-3
アーバンネット日本橋二丁目ビル10階 エキスパートオフィス東京
TEL: 050-5213-0297 MAIL: matsuisalon@wim-fp.com

