

お客様本位の業務運営方針

オールマイティープランニング有限会社は『「お客様第一」を原点に、地域密着の営業活動を通して社会貢献することを目指します』という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の通り「お客様本位の業務運営方針」を策定しております。

当社は、その実践に向けて全役職員一丸となって取り組んでまいります。

1. お客様の最善の利益の追求（原則 2）

お客様の生活や事業の変化を的確に捉え、お客様との対話により、十分な確認を行い、お客様に最適な保険商品とサービスのご提案を実践します

- ・適正話法の確認「電話対応・電話募集・確認コール時のロープレ」（随時）
- ・アンケートの内容の精査と改善策の実行（定例ミーティング）
- ・お客様の声、苦情の精査と改善策の実行（定例ミーティング）

2. 利益相反の適切な管理（原則 3）

正しい情報提供と十分な意向把握のもとで、お客様との取引に伴う利益相反によりお客様の利益を害することがないように、誠実で公平な業務に努めます

- ・利益相反管理方針に則った業務運営
- ・PL 新契約 払済前提契約 過度に繰り返された乗り換え契約の禁止
- ・社内による周知徹底のための研修を定期的に行う

3. 手数料等の明確化（原則 4）

お客様が負担する手数料の説明

- ・特別勘定ごとの信託報酬の説明

4. 重要な情報の提供（原則 5）

豊富な知識と経験に基づき、対面でのご説明を基本として、お客様を取り巻くリスクを調査・分析・検討し、具体的でわかりやすく、丁寧なご説明を行います

- ・情報提供 意向確認 適合性確認
- ・高齢者(70歳以上)の親族の同席・確認コールの徹底
- ・資産運用(投資信託)の適切なアドバイスと検証（年6回）

5. お客様に相応しいサービスの提供（原則 6）

お客様を取り巻く状況を踏まえて、お客様の身になって考え、スピードを重視し、保険だけでなく各種のお問い合わせにも迅速かつ的確に対応してお客様の信頼にお応えします

- ・顧客の資産状況、取引経験、知識および取引目的の把握
- ・当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売、奨励の実行

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則 7）

高い業務知識の習得に努め、営業と事務の連携を大切にして、良好な職場環境づくりと人事制度の構築を目指します

- ・定例ミーティングによる「顧客本位の業務運営に関する原則」の進捗管理
- ・定例ミーティングによる直近年度と前年度の実績確認
- ・定期的な FD 方針の見直し
- ・資格取得を積極的に支援します

当社は以下の通りお客様本位の業務運営に係る評価指標を設定します

KPI(評価項目)	2024 年度実績	2025 年度目標
アンケート回答件数	7 件	50 件
事故対応窓口割合	81.7%	85%
損保トータルプランナー資格取得者	1 名	2 名
多種目販売率	16.2%	17.0%
有効チャットルーム数	107 件	300 件

2026 年 1 月 20 日改訂