

## お客さま本位の業務運営に関する方針

2020年4月10日

株式会社自動車検査場

モダ保険

### 【モダ保険経営理念】

『お客さまの身になって『設計・提案』し、万が一の時にはスムーズな対応をさせていただきます。』  
当社は、モダグループの保険代理店として、モダグループに関わるすべての人々およびお取引先企業のリスクマネジメントサービスの提供と福利厚生事業を担っております。当社は、モダグループ理念のひとつである「安全と品質を最優先に。」を実践し、お客様に選ばれる保険代理店であり続けるために、以下の方針を定めます。なお、方針は定期的に見直しを行ってまいります。

### 1 【お客さま本位の業務運営の追求】

お客さまの信頼と期待に応えるために、保険募集に伴うお客さまの「ご意向の把握・確認」「適切な保険商品の比較・推奨」を誠実に実践いたします。また、ご要望やご不満に機敏に対応するなど、お客さま本位の業務運営を実践してまいります。

#### ① 保険業法に則った募集プロセスの実践

お客さまの利益を第一に考え、「意向把握」「比較・推奨」など、全社統一した募集プロセスを策定し、社内研修等を通じて、社員にその内容の周知徹底を図っております。

#### ② 内部監査体制の整備

営業部門から独立した内部監査室を設置しております。内部監査室は、募集ルールの遵守状況や個人情報管理の状況などを、計画的かつ網羅的にチェックし、不備があった場合には、各部門に改善策を作成させ、改善活動の状況をフォローアップしております。こうした取り組みにより、業務品質の向上をはかり、お客様に信頼される代理店であるよう努めております。

#### ③ 利益相反の適切な管理

自社や保険会社の利益を優先することなく、お客さまのニーズに合った保険商品の提案・販売を行っております。

#### ④ お客さまの声を活かす運営

お客さまから頂いたご不満・ご意見・ご要望・その他の声を全社で共有し、月単位で改善策や再発防止策を検討し、実施しております。また、お客さまの声は、定期的に、または必要に応じて随時、取締役会でも報告を行い、対応状況の確認および実効性の確保に努めております。

## 2 【お客様のニーズ最優先の提案】

お客様のニーズを最優先に考え、常にお客さまに最適な商品をご提案させていただきます。個人のお客さま、法人のお客さまではご提案内容が異なるため、当社では、個人保険部門と企業保険部門に組織を分け、お客様のさまざまなニーズに対応いたします。

① 個人保険部門では、当社作成の「意向把握・確認シート」を用い、ご提案に必要な情報・ご要望を正確に把握し、ご要望に沿った適切な商品の比較・推奨につなげ、最適なお提案に努めております。

② 企業保険部門では、お客様のリスクマネジメントを担う代理店を目指しております。お客様が抱える事業リスクの実態を伺い、お客様の事業活動が継続的に進めるよう、さまざまな事業リスクへの対応策を提案してまいります。

## 3 【お客様への分かりやすい説明の実践】

必要に応じてお客様の資産状況、保険加入状況、知識及び加入目的・ニーズを把握し、お客様にふさわしい保険商品・サービスの提供等を行うため、以下を実践いたします。

① お客様に保険商品をご提案するに際し、複数の保険商品の販売・推奨を行う場合には、当社の比較・推奨方針に則り、適切に保険募集を実施しております。特に、ご高齢のお客様に対しては、わかりやすい言葉で丁寧なご案内を行い、複数回の募集機会を設ける等、きめ細やかな対応を実施しております。

② お客様の保険加入状況や知識を考慮し、明確、平易な説明を心掛け、保険商品の特性に応じた情報提供に努めております。

③ 保険商品のメリットやデメリット、その他のリスク、当該商品を選定した理由について具体的に説明いたします。

## 4 【お客様にふさわしいサービスの提供】

お客様のニーズを的確に把握し、高度な専門性をもとに保険商品などに関する情報を提供し、お客様に正しくご理解頂いた上で、保険商品、サービスの提案、販売等を行い、お客様の最善の利益の実現に努めてまいります。

### ① お客様への提案力の向上

当社社員に対しては、高度な専門性の維持・向上のため、商品研修やロープレ形式による実践的な研修を実施し、お客様にふさわしい保険商品をご提供できるよう努めております。

### ② お客様へのサービスの均質化

全社員がお客様に保険商品の特性や関連情報を正しく適切にご説明することができるよう、業務対応マニュアルやトークスクリプト等を整備・徹底することで業務を標準化し、お客様へのサービスの均質化に努めております。

### ③ お客様へのサービス向上のための募集プロセスの記録

お客様へのご対応（意向把握・比較説明・推奨販売・情報提供・意向確認・ご高齢者への対応など）が適切になされていることを確認するため、顧客管理システムや電話機録音などを活用し、募

集プロセスを記録しております。これらをモニタリングし、社員の募集実態を把握するとともに、適切な指導を行うことで、お客さまへのサービス向上に繋げております。

#### ④ お客さまからのご不満・ご意見などに対する改善策の実施

お客さまから頂いたご不満やご意見などについては、月単位で集計・分析・改善策を実施し、定期的に、または必要に応じて随時、取締役会に報告するとともに、全社で情報を共有化し、再発防止・改善措置を徹底することにより、お客さまへのサービスの改善・充実に繋げております。

### 5 【社員に対する適切な動機づけの枠組み等】

社員が常にお客さま本位の業務運営を意識して行動し、適正な業務運営が実践できるよう、社内教育、研修の充実を図っております。

#### ① コンプライアンス研修

保険会社と当社独自のコンプライアンス研修を計年5回以上開催するなど、社員のコンプライアンスへの理解、意識の向上に向けた指導・教育を継続的に実施しております。

#### ② スキルアップ研修

J X T Gグループ合同の階層別研修を通じて、全社員が役職に応じた役割を認識し、業務に当たれるよう指導・教育を継続的に行っております。また、当社独自のレベルアップに向けた研修を計画的に実施し、社員のスキルアップに取り組んでおります。

#### ③ 資格取得の奨励

社員がお客さまのニーズを的確に把握し、お客さまに最も適したご提案ができるよう、CFP・トータルライフコンサルタント・損害保険トータルプランナーなどの資格取得を奨励しております。各社員の職階毎に推奨資格を定め、資格取得に関連する費用を会社が負担するなど、資格取得の支援を行っております。

#### ④ お客さまの感謝の声

お客さまから頂いた「感謝の声」は、当社社員のモチベーションの向上に繋がり、また、これを社内で共有することで、社員全体の業務品質の向上にも繋がり、ひいては、お客さまの満足度向上にも繋がるものと考えております。当社では、お客さまの「感謝の声」を、取締役会に報告するとともに、全社で共有することにより、業務品質の向上・お客さまの満足度向上に繋げてまいります。これらの取組みを実施し、真にお客さま本位である、『お客さまのベストプランナー』となれるよう、努めてまいります。