

お客様本位の業務運営方針

株式会社ベストプランは「常に最高の顧客サービスを実践し、お客様・社会から信頼を勝ち取り、成長を続けます。お客様と信頼関係を築き上げ、お子様、お孫様・・・と永続的に保険を通じてお客様をお守りしていきます。」という経営理念のもと、「お客様本位の業務運営方針」を策定し、全従業員一丸となり取組みして参ります。

運営方針 1.【原則 2】お客様の最善の利益の追求

当社は、従前より経営理念のとおり、全ての原点となる考えは、「お客様本位」であり、お客様の声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応することで、常にお客様のご意向に沿った最適な保険商品とサービスを提供することにあります。

<主な取組み>

1. お客様に寄り添った丁寧親切な説明を心掛け、意向把握を十分に行い、お客様の求めている最適なお提案を追求します。
2. お客様の声（苦情・要望・お褒めの言葉・アンケートコメント）を積極的に収集し、月1回開催の月例会議にて従業員全員で共有をして、更なるお客様サービスの向上に努めます。
3. 原則満期1か月前までに満期更新手続きを完了し、保険始期日前に保険証券をお客様のお手元にお届けしお客様に安心をご提供いたします。
4. 事故対応のプロとして、早期事故解決に向けた迅速な対応を保険会社と連携して行い、お客様の不安解消に努めます。

<KPI>

モバイル端末を活用した契約手続き比率、意向確認不足等による契約取消発生件数、
自動車・火災・新種保険4週間前更新率、携帯電話番号取得率、WEB証券率、代理店内事故受付率、月例会議出席率

運営方針 2.【原則 3】利益相反の適切な管理

お客様の利益が不当に害されることのないように、当社との取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、その具体的な対応については全てお客様対応履歴に残し、社内にて適切に管理し社内共有できる仕組みを構築し、適切に対応するように努めます。

<主な取組み>

1. お客様に寄り添った丁寧親切な説明を心掛け、意向把握を十分に行い、重要事項をしっかりと説明し、法令を遵守することを通じて、お客様の利益が不当に害される取引の発生を未然に防止する適切な保険募集体制を構築し管理に努めます。
2. お客様の利益が不当に害されることがないように、従業員へのコンプライアンス研修をe-learningにて実施し、その受講履歴を管理して参ります。

<KPI>

お客様対応履歴の利用、モバイル端末を活用した契約手続き比率、e-learning受講率、月例会議出席率

運営方針 3.【原則 4】手数料等の明確化【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様のご意向に沿った商品・サービスをご選択いただけるように、お客様に寄り添った丁寧親切な説明を行います。

<主な取組み>

1. 投資性商品である変額保険については、市場リスク、為替リスクやお客様にご負担いただく費用等に関する情報をお客様へ提供いたします。
2. 社内で統一された募集手順・ルールに基づき、モバイル端末を活用した契約手続きを推奨し、お客様の理解度に合わせて分かりやすく丁寧に説明します。
3. 高齢のお客様に対しては、ご家族の同席をお願いするか複数回面談を実施することとし、対応状況については、お客様対応履歴に残し、社内で共有することで、お客様のご意向に沿った適切なご提案を徹底致します。
4. 収集した携帯電話番号やメール等を活用して、広域災害や自動車事故発生時には、お客様への対応を迅速に行い不安解消に努めます。

<KPI>

お客様対応履歴の利用、モバイル端末を活用した契約手続き比率、携帯電話番号取得率、月例会議出席率

運営方針 4.【原則 6】お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様のご意向に沿った商品・サービスをご選択いただけるように、常に最高の顧客サービスを提供して参ります。万一の際にもお客様に満足頂ける質の高いサービスの提供をして参ります。

<主な取組み>

1. お客様のご意向に沿った商品・サービスを提供出来ているのか、お客様にご満足頂けているのか、改善点が無いかどうかを常に振り返る為に、お客様の声（苦情、お褒め、要望、アンケートコメント）を積極的に収集します。
2. お客様の声（苦情、お褒め、要望、アンケートコメント）を分析し改善策を実行し、より一層お客様のご意向に沿った商品・サービスを提供できるように常に質の向上を図って参ります。
3. お客様の方が一の時にお役に立てるように、従業員の事故対応力強化をすることを盛り込み、損害サービス対応に関する研修受講を推奨し、代理店内事故受付率の向上を目指します。
4. リスクの高い商品の販売を行う場合や、ご高齢のお客様に対して商品を販売・推奨等を行う場合は、商品やお客様の理解度に応じて、当該商品の販売・推奨等が適切か否か、ルールに則りより一層慎重に審査致します。

<KPI>

お客様対応履歴の利用、モバイル端末を活用した契約手続き比率、携帯電話番号取得率、月例会議出席率、損害サービス対応に関する研修受講率、代理店内事故受付率

運営方針 5.【原則 7】 弊社従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、従業員一人ひとりが、「経営理念」「お客様本位の業務運営方針」を腹に据え正しく理解し、多様なお客様ニーズに応えられるように教育、研修計画の充実を図ります。

<主な取組み>

1. 毎朝行う社内朝礼では「経営理念」を全従業員が復唱し、経営トップが「お客様本位の業務運営方針」となるメッセージを発信する等、本方針の社内浸透に努めております。
2. 幅広い知識を習得し、お客様が抱えるお困りごとに適切に対応できるように、従業員の資格取得を積極的に推進するように会社として奨励・支援をしております。
3. 毎月の社内研修「月例会議」では必ず「お客様本位の業務運営方針」に立ち返ることとし、経営トップが全従業員に周知し徹底する体制を構築しております。
4. 従業員の評価にあたっては、業績・成果のみならず、お客様本位の業務運営の実現に向けた取組み姿勢を最重要評価項目として反映するようにしております。

<KPI>

月例会議出席率、損害サービス対応に関する研修受講率、FP 資格取得者数、損保大学資格取得者数ⁱ

※尚、【原則 6】（注 3）について、「販売対象として想定する顧客属性を特定・公表する」ことは当面の間、行う予定はありません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

ⁱ 日本損害保険協会による認定制度

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		株式会社ベストプラン		
■取組方針掲載ページのURL：		https://best-plan-hb.com/img.bestplan/FD.pdf		
■取組状況掲載ページのURL：		https://best-plan-hb.com/img.bestplan/FD.pdf		
原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則2	<p>【顧客の最善の利益の追求】</p> <p>金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。</p>	実施	運営方針1.【原則2】お客様の最善の利益の追求	運営方針1.【原則2】お客様の最善の利益の追求<主な取組み>1~4 KPIの公表
	(注) <p>金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。</p>	実施	運営方針1.【原則2】お客様の最善の利益の追求	運営方針1.【原則2】お客様の最善の利益の追求<主な取組み>1~4 KPIの公表
原則3	<p>【利益相反の適切な管理】</p> <p>金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。</p>	実施	運営方針2.【原則3】利益相反の適切な管理	運営方針2.【原則3】利益相反の適切な管理<主な取組み>1~2 KPIの公表
	(注) <p>金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 	実施	運営方針2.【原則3】利益相反の適切な管理	運営方針2.【原則3】利益相反の適切な管理<主な取組み>1~2 KPIの公表
原則4	<p>【手数料等の明確化】</p> <p>金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものを含め、顧客が理解できるような情報提供すべきである。</p>	実施	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
原則5	<p>【重要な情報の分かりやすい提供】</p> <p>金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p>	実施	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
	(注1) <p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響 	実施	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
	(注2) <p>金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである。(注2)~(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ。</p>	実施	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
	(注3) <p>金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。</p>	実施	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
	(注4) <p>金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同様の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。</p>	実施	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
(注5) <p>金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。</p>	実施	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供	運営方針3.【原則4】手数料等の明確化【原則5】重要な情報の分かりやすい提供<主な取組み>1~4 KPIの公表	

原則 6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	運営方針4.【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供	運営方針4.【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	運営方針4.【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供	運営方針4.【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	実施	運営方針4.【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供	運営方針4.【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	方針最下段※印以下の文言	方針最下段※印以下の文言
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	運営方針4.【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供	運営方針4.【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	運営方針4.【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供	運営方針4.【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供<主な取組み>1~4 KPIの公表
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	運営方針5.【原則7】従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	運営方針5.【原則7】従業員に対する適切な動機づけの仕組み等<主な取組み>1~4 KPIの公表
	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	運営方針5.【原則7】従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	運営方針5.【原則7】従業員に対する適切な動機づけの仕組み等<主な取組み>1~4 KPIの公表
【照会先】					
部署			株式会社ベストプラン		
連絡先			0480-52-9777		

※6「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2~7(これらに付されている(注)を含む)毎に、「実施」、「一部実施」、「不実施」、「非該当」を選択し、取組方針・取組状況の該当箇所(項目名、見出し、ページなど)を記載してください。
金融事業者のウェブサイトに掲載されている対応関係表と本報告フォーマットとに不一致があれば、金融事業者リストへは掲載されません。