

お客様本位の業務運営方針

味の素コミュニケーションズ保険部は、味の素グループ内の保険代理店としての強みを活かし、法人のお客様には事業リスクに対するコンサルティングを、個人のお客様にはライフサイクルに合わせたコンサルティングを通じ、保険サービスを提供しています。

お客様に、より最適な保険サービスを提供し続けるため、以下の業務運営方針を設定し、お客様本位の業務運営を実現するとともに、保険サービスの品質向上に努め、定期的な運営方針の見直しと公表を行い、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

(以下、当社のお客様本位の業務運営方針は、「品質に関する味の素グループポリシー」に準じます。)

<業務運営方針>

1. 私たちは、関連する法規を順守し、常に一定品質の商品・サービスをお届けするため、本方針の「実現」と「企業文化としての定着」に努めてまいります。

【主な取組内容】

- (1) 本方針の定着を図るため、保険業法、顧客保護等の関連法規を遵守するとともに、当社の情報取扱基準や、所属保険会社の諸規定、マニュアルを遵守します。
- (2) 従業員が本方針の趣旨を深く理解し実践するために、専門的な資格取得の推進や社内外の研修・勉強会、Eラーニング等を通じて、募集品質の向上および時代や環境の変化にも対応できる人財育成を図ります。
- (3) 国際標準である ISO の考え方を基本にした「統合マネジメントシステム」を運用し、お客様満足の上昇と環境影響に配慮しながら、情報漏洩等のリスクの管理、労働安全衛生リスクの管理等を行うことにより、「品質」、「環境」、「情報セキュリティ」、「労働安全衛生」の有効性を継続的に改善していきます。
- (4) 定期的に代理店自己点検シートによる点検を行います。
- (5) 本方針の実現に向けて、多様な人財が働きやすい職場環境の整備や人事制度における各種評価を行います。

2. 私たちは、お客様の要望に真摯に耳を傾け、お客様に満足いただける保険商品・サービスを提供します。

【主な取組内容】

- (1) お客様の属性・状況を踏まえ、備えるべきリスクや必要となる補償について、お客様とのコミュニケーションを通じてご意向・ご要望を的確に把握し、そのニーズに沿ったお客様に最もふさわしい保険商品・サービスをおすすめします。
その際、当社の利益のためにお客様の利益を不当に害することがないように適切に業務を行います。
またご契約時には、お客様のご意向に沿った内容となっているか確認します。
- (2) 特定の保険会社の商品をおすすめする場合は、その推奨理由をお客様にご説明します。
- (3) 当社および保険会社において、お客様満足度調査を実施し、特に苦情については管理・分析・検証を行い、対応策や改善策を策定・実行し、業務品質の向上を図ります。
- (4) ご契約いただいているお客様においては、事故発生時のアドバイスや保険金お支払いまでのサポート活動を推進します。

3. 私たちは、適切な情報を積極的に提供し、お客様の信頼にお応えします。

【主な取組内容】

- (1) お客様が保険商品を選択するために必要となる重要な情報を、契約概要・商品パンフレット等を用いてわかりやすく説明するなど、適切な保険募集を行います。
- (2) 特に高齢のお客様に対しては、ご案内する商品の内容や仕組み等について誤解が生じることのないよう、わかりやすい説明を行います。
- (3) 保険会社が提供する各種セミナーや研修会、リスクコンサルティング・ライフコンサルティングに係る各種情報など、お客様へ積極的に提供します。

4. 私たちは、経営のリーダーシップのもと、研究・開発から生産・物流・販売・サービスに至るすべての領域におけるリスクマネジメント分野で貢献します。

【主な取組内容】

- (1) 味の素グループ企業および従業員へのリスクコンサルティングによる保険サービスの提供を通じて※ A S Vを実践します。

※ A S V : Ajinomoto Group Shared Value

味の素グループが、創業以来一貫して事業を通じた社会課題の解決に取り組み、社会・地域と共有する価値を創造することで経済価値を向上させ、成長につなげる取り組み。

- (2) 味の素グループの保険代理店としての長年の経験と知見により、企業を取り巻く様々なリスクに対し、お客様へ最適な保険商品をご提案するとともに、リスク削減、事故削減施策を含めたソリューションを提供します。
- (3) 個人のお客様に対しては、福利厚生視点による、団体（扱）割引を適用した商品、またお客様のライフサイクルに応じた最適な保険商品を提供します。さらには、生活に関連する各種サービスや情報をご案内します。

<ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」との関係

原則	対応する本方針
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 1、2、4
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 2
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	方針 3、4
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2、4
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 1

※なお以下原則につきましては、記載理由の通り本方針の対象としておりません。

原則	本方針の対象としない理由
原則 4 手数料の明確化	特定保険商品（契約）を扱わないため
原則 5（注 2） 重要な情報の分かりやすい提供	複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため
原則 6（注 2） 顧客にふさわしいサービスの提供	複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため
原則 6（注 3） 顧客にふさわしいサービスの提供	金融商品の組成に携わらないため
原則 6（注 4） 顧客にふさわしいサービスの提供	複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行わないため

以上