

お客さま本位の業務運営に関する取組について



株式会社 ビルド・バリュー（以下、「当社」といいます。）は、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客さま本位での思考を中心に置き、お客さまに真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

また監督官庁である「金融庁」より2021年1月15日に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂を受け、今般当社の取組みについて改定を行うものとします。

株式会社 ビルド・バリュー

お客さま本位の業務運営方針

運営方針 1) お客さまの声を活かした業務運営

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えすると共に、お客さまの声(ご満足いただいた点、ご不満であった点、ご要望、ご意見等)を大切に、学び、業務運営の改善に努めます。

《主な取り組み内容》

1. 当社社員より「お客さまの声」として頂いた情報を本社へ定期的に報告し、これを本社は四半期毎に取りまとめ、役員会にて共有を行い、優先順位を明確にして改善に取り組みます。取り組み状況は役員会により進捗管理を行い、早期の改善に努めます。
2. 至急で対応が必要なケースは、常に社員から本社へ連携がとれるように年 1 回以上報告方法を周知し、業務管理責任者の判断において早急に対応する体制を構築します。

《KPI》

1. 年 4 回の役員会による共有実施の有無
2. 年 1 回以上の本社報告方法の周知の実施

《お客さまの声対応方針》

1. 感謝をもって受けとめる。
2. 最後まで責任をもって対応する。
3. 業務品質の向上に活かす。

運営方針 2) 保険商品のご提案

当社は、生命保険・損害保険共に複数の保険会社商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、以下を徹底するよう努めます。

《主な取り組み内容》

1. お客さまのご意向等を踏まえたご提案：
お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じ、お客さまの知識や経験、財産状況、及び商品の購入目的を総合的視点に基づいて、お客さまのご意向・ご希望や実情に沿った最適なプランをご提案するよう努めます。特に、市場リスクが存在する商品においては、お客さまの年齢、投資知識や経験を考慮に入れ、商品内容やリスク内容等について十分な説明を行い、理解いただけるよう努めます。

2. 契約概要・注意喚起情報等を用いたご提案：
お客さまに商品内容や商品の仕組みをご理解いただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行うよう努めます。
3. 高齢のお客さま等へのご提案：
高齢のお客さまに対し、きめ細やかなご説明を行うことで、お客さまにご提案内容を十分にご理解いただいたうえでご契約をお預かりするように努めます。
4. 重要な情報の開示：
変額保険や外貨建て保険等の特定保険契約については、市場リスクをお客さまが負う特性を有する商品であるため、お客さまにご負担いただく費用を開示します。

《KPI》

1. 生命保険 13 か月目継続率と損害保険更改率
2. 生命保険の早期脱落件数
3. 生命保険の高齢者(70 歳以上)の苦情件数と早期脱落件数
4. 生命保険の「お客さまにご負担いただく費用」を原因とした苦情件数と早期脱落件数

運営方針 3) アフター・フォローと保険金・給付金のお支払い

当社は、ご契約後もお客さまアフター・フォロー活動を行うことで、長期に渡りご満足とご安心を継続的に提供することに努めます。また、保険金・給付金のお支払いに関し、保険に携わる当社において最も重要な責務であるとの理解の下、お客さま本位の視点から契約内容を分かりやすくご案内すると共に、継続的なアフター・フォロー活動から対応の必要性をいち早く把握し、対応のご支援が必要な場合は迅速な対応に努めます。

《主な取り組み内容》

1. お客さまとの定期的なコンタクト：
お客さまと年 1 回以上の定期的なコンタクトをとることで、お客さまのライフサイクルの変化や環境・状況の変化を把握する機会を持ち、必要に応じてご加入中の保険契約の保全手続きやメンテナンスをご案内致します。
2. 保険金・給付金の請求漏れの解消：
アフター・フォローの一環として、ご契約後の定期的コンタクトを取る過程で保険金・給付金の請求漏れに関する注意喚起を行い、保険金・給付金請求漏れを無くすように努めます。

《KPI》

1. 全営業社員の年 1 回以上定期的コンタクトの有無
2. 1. に同じ

運営方針 4) 運営方針の浸透に向けた取り組み

当社は、役員及び社員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくため、研修体系等の整備、及び当方針の浸透と徹底に向けた取り組みを進めてまいります。

《主な取り組み内容》

1. 新規入社者への周知：
新規入社者へ実施する「入社ガイダンス」の必須コンテンツとして本取り組みの案内を徹底し、勤務歴に関係なく当社取り組みを全社員への周知・浸透を図ります。
2. 在籍者への継続教育：
毎週実施する全社員向け研修において、社員の知識レベルの維持・向上を図ると共に、半期に一度のペースで本取り組みの内容読み合わせを行い、全社員が本取り組みに常に意識を高く維持できるよう努めます。

《KPI》

1. 新規入社者への入社ガイダンスにおける該当項目周知の有無
2. 年2回の継続教育実施の有無

運営方針 5) 利益相反の管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反取引等の管理に努めます。

《利益相反取引とは》

1. お客さまの利益と当社の利益とが相反する可能性のある取引
2. お客さまの利益が当社の他のお客さまの不利益となる可能性のある取引
3. 当社が保有するお客さまに関する情報を、お客さまの同意を得ないで利用する取引

《主な取り組み内容》

1. 適正な管理：
利益相反取引等の管理責任者(業務管理責任者)を定め、一元的な管理を行うと共に、利益相反の可能性のある取引を行おうとするときは管理責任者への事前の相談・報告を義務付け、役員会への報告項目として適切に管理してまいります。
2. 販売実績動向の把握：
半期に一度、当社の販売傾向を分析し、提供会社からの手数料との因果関係を分析の上、是正すべき問題の有無をいち早く把握し、役員会において是正が必要と認められた場合は即時対応します。

《KPI》

1. 利益相反取引等の管理責任者設置と、役員会への報告の有無
2. 年2回の販売傾向と手数料の分析、また是正が必要であった場合の対応の有無

【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社運営方針の対応関係】

原則	対応する当社運営方針
原則 2 : 顧客の最善の利益の追求	運営方針 1 : お客さまの声を活かした業務運営 運営方針 2 : 保険商品のご提案 運営方針 4 : 運営方針の浸透に向けた取り組み
原則 3 : 利益相反の適切な管理	運営方針 5 : 利益相反等の管理
原則 4 : 手数料等の明確化	運営方針 2 : 保険商品のご提案
原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供	運営方針 2 : 保険商品のご提案
原則 6 : 顧客にふさわしいサービスの提供	運営方針 2 : 保険商品のご提案 運営方針 3 : アフター・フォロー、保険金・給付金のお支払い 運営方針 4 : 運営方針の浸透に向けた取り組み
原則 7 : 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	運営方針 1 : お客さまの声を活かした業務運営 運営方針 4 : 運営方針の浸透に向けた取り組み

*当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておらず、また金融商品の組成にも携わっておりません。

従って、原則 5(注 2)、原則 6(注 2)及び(注 3)は、当社の取り扱う金融商品・サービス等が該当しないため方針対象としておりません。

2019 年 06 月 15 日策定
 2021 年 07 月 01 日改定

株式会社 ビルド・バリュー
 代表取締役 上小路 宏光

