

取組状況のご報告

2023年4月28日

株式会社プレミック

1. 取組状況のご報告

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」について、弊社事業年度である2022年3月より2023年2月までの取組状況の進捗をご報告します。

2. お客さまの最善の利益を追求するために

(原則2. 顧客の最善の利益の追求)

<取組状況>

- ・毎月実施としていたコンプライアンス研修については、月に1度の研修に加え週間ミーティングの際にも単元毎の研修を取り入れることにより、予定を大きく上回る回数の研修を行いました。
- ・アンケートについては、お褒めの言葉は定期的に朝礼にて発表し、お叱りやご不満は定例ミーティング時に全社員で共有するとともに、対応策やよりよい方法を精査し改善に繋げました。

「コンプライアンス・業務品質」研修回数 月例研修12回 定例ミーティング時の研修35回

アンケート回答割合 12.7%

回答いただいたアンケートの中でお叱りやご不満があった割合 7.1%

3. 利益相反の適切な管理に向けて

(原則3. 利益相反の適切な管理)

<取組状況>

- ・「意向確認シート」に基づき検証した結果、不適切と認められるものはありませんでした。
- ※弊社には、法人営業部門・運用部門および、同一グループに属する別の会社が存在せず、これらを原因とする利益相反の可能性がないため、原則3(注)の一部については現時点で取組方針の対象としておりません。

「利益相反」において不適切な案件数 0件

4. 手数料等の明確化について

(原則4. 手数料等の明確化)

<取組状況>

・保険商品は、販売する保険会社や商品の種目、年度によって大きく手数料が異なることにより算出が困難なことに加え、弊社が取り扱う保険商品は手数料の開示義務が無いため、原則4については現時点で取組方針の対象としておりません。

5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて

(原則5. 重要な情報の分かりやすい提供)

<取組状況>

・2022年2月に行った「意向確認シート」改定後も、より詳細な情報が得られるよう数回改定し、さらに記入マニュアルを備え付けました。結果として再検証が必要となった件数は大幅に減少し、かつ不適切な案件はありませんでした。

・重要事項説明書の分かりやすい説明については2か月に1度、定例ミーティングの中で研修を行っています。また、保険会社の代理店点検の際に「精度の高いトレーニングにより、募集プロセスの重要部分である『情報提供義務』の説明のためのトークが標準化され運用されている」との高い評価をいただきました。

- ・「意向確認シート」記入割合 100%
- ・「重要な情報の分かりやすい提供」において不適切な案件 0件
 - ※うち再検証が必要であった案件 2件
- ・「重要事項説明書の分かりやすい説明」についての研修回数 6回

6. お客さまにふさわしい商品等の提供

(原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供)

<取組状況>

・今年度においては座学よりもロールプレイ研修に重点を置き、実践的な状況下でプロフェッショナルとしてどのような提案ができるかの質を高めました。さらに外部講師を招き公的保険の研修を依頼することにより、提案する商品のムダ・モレの理解を深め、お客さまにふさわしい商品を提供するための精度を上げることができました。

・前回課題としていた長期契約のお客さまに対する契約確認については、契約件数に関わらず契約応当月の前月にお電話にてご案内し、ご要望があればお伺いして直接ご案内するルールとしました。

※弊社が取り扱う金融商品・サービスは保険商品のみであり、各業法の枠を超えた類似商品等と比較をすることはありませんので、原則6(注1)の一部については現時点で取組方針の対象としておりません。また、弊社は保険商品の組成には携わっていないため、原則6(注3)については、

取組方針および取組状況(KPI)の対象としませんが、保険会社に対し意見を述べる場が設けられた場合には、お客さまの立場に立って意見を述べるとともに、保険商品を組成した保険会社の意図をしっかりと理解したうえでお客さまに提案を行ないます。

「保険会社主催」研修回数 28回

「弊社主催(外部講師含む)」研修回数 43回

「高齢者への対応」研修回数 3回

「高齢者対応記録シート」記入率 100%

「障がい者への対応」研修回数 2回

7. 全社員が一丸となって当方針を取り組むための環境づくり

(原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等)

<取組状況>

・2022年6月に導入した「保有資格」の人事評価により上位資格に対する意欲が芽生え、自主的に上位資格の取得を意識する環境が整ってきました。加えて2023年6月より「早期継続率」「重要書類の不備件数」「内部監査における指摘事項の有無」の項目を追加し、より高品質な業務が遂行できる体制を整えます。また、引き続き社員が資格を取得するための講習費用と受験費用は会社負担とし、資格取得に向けてチャレンジしやすい環境を整えております。

外貨建商品販売資格 7名合格

損害保険トータルプランナー資格 2名受講修了(2023年度試験予定)