

## お客様本位の業務運営に係る方針

2019年3月5日制定

株式会社ゼロナビ（以下「当社」）はライフサロンチェーンの加盟店として、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、常にお客様本位で考え抜き、お客様に誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

### 1. お客様本位の業務運営

当社は、保険事業開始以来、お客様に寄り添い、お客様の人生設計に合わせて保障(補償)内容を一緒に考え、保険選びのお手伝いをしてきました。また万一の時にその保障(補償)を受け取るため、保険金・給付金の請求手続きのサポートにも取り組んできました。今後もこれらのサービスを提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めます。

### 2. お客様本位の営業姿勢

当社は、商品ありきの商品提供や必要性の無い提案ではなく、保険商品の内容や仕組みから分かりやすく説明し、お客様一人ひとりのご意向に対応していることを確認しながら商品を提案します。

そのためには、お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して、お客様のご意向や状況に対応した商品の説明および提案をします。

さらに、お客様の不利益に繋がらないよう適切に管理することで、より一層お客様にご満足いただけるよう努めます。

### 3. お客様本位の経営の推進

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお答えするとともに、お客様の声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めます。

### 4. お客様本位の方針浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客様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に向けた取組を進めます。

2019年3月5日制定  
株式会社 ゼロナビ

## お客様本位の業務運営に係る取組内容

「お客様本位の業務運営に係る方針」に対応する主な取組内容は以下の通りです。

### 方針1 お客様本位の業務運営

当社は、保険事業開始以来、お客様に寄り添い、お客様の人生設計に合わせて保障(補償)内容を一緒に考え、保険選びのお手伝いをしてきました。また万一の時にその保障(補償)を受け取るため、保険金・給付金の請求手続きのサポートにも取り組んできました。今後もこれらのサービスを提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めます。

- ・当社は、保険事業開始以来、お客様に寄り添い、お客様の人生設計に合わせて保障(補償)内容を一緒に考え、保険選びのお手伝いをしてきました。また万一の時にその保障(補償)を受け取るため、保険金・給付金の請求手続きのサポートにも取り組んできました。
- ・金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、保険代理店としてお客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定し公表しています。また当該方針に対応する主な取り組み状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」としてとりまとめています。

## 方針2 お客様本位の営業姿勢

当社は、商品ありきの商品提供や必要性の無い提案ではなく、保険商品の内容や仕組みから分かりやすく説明し、お客様一人ひとりのご意向に対応していることを確認しながら商品を提案します。

そのためには、お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して、お客様のご意向や状況に対応した商品の説明および提案をします。

さらに、お客様の不利益に繋がらないよう適切に管理することで、より一層お客様にご満足いただけるよう努めます。

### 【具体取組】

- ・当社は、金融商品の販売等に関する法律にもとづき「勧誘方針」を制定・公表するとともに、お客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品をご提案できるよう研修やその他の体制整備に努めます。
- ・当社は、商品提案前に必ず保険商品に対するお客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品を提案の上、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすく説明します。また、お客様自身に自らのご意向に対応した保険商品であることをご確認いただく機会を提供します。
- ・また、複数社の取扱商品の中からお客様のご意向に対応した商品を適切に選択いただくため、商品推奨方針を策定しています。当該方針は商品提案前にお客様に個別に説明させていただき、お客様にご納得いただいた上で保険契約にご加入いただけるよう努めています。
- ・加えて、ご提案する商品がお客様のご意向にどのように対応したものであるかを丁寧にご説明するよう努めており、更にお申込手続時においても、当該お申込内容がお客様のご意向に対応したものとなっているかどうかを改めてご確認いただきます。

### 方針3 お客様本位の経営の推進

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお答えするとともに、お客様の声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めます。

#### 【具体取組】

- ・当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止め、一人ひとりの「お客様の声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めています。

### 方針4 お客様本位の方針浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客様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に向けた取組を進めます。

#### 【具体取組】

##### (評価体系)

- ・保険募集に携わる社員の業績評価については、組織貢献度や業務習熟度等を総合的に勘案して評価する体系としています。
- ・また、販売促進施策はお客様の利益を損なう可能性がある過度な内容・水準にならないよう設定しています。

##### (研修・教育)

- ・当社は、社員が保険商品の内容・仕組み等への理解を更に深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品提案ができるよう、社内教材を常時閲覧できるようにするとともに、全体ミーティング時に研修等を行っています。
- ・また、保険商品だけでなく、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等に関する豊富な知識を有するFP知識全般に関する資格取得を推奨しています。