

お客さま本位の業務運営に関する宣言

ハNZ熊本は

金融事業者として、お客さま本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表すると共に、その考え方・運営方法を示し、取り組み状況を定期的に公表することをここに宣言します。

2025 年 4 月

株式会社ハNZ熊本

代表取締役 志水 和憲

1. お客さま本位の業務運営に関する取り組み

ハNZ熊本は

お客さまにとって安心と信頼のパートナーであることを企業理念とし、お客さまと誠実・公正に向き合うと共に、お客さまお一人おひとりの最善の利益実現を目指します。この様な取り組みが企業文化として定着するよう、スタッフ全員で研鑽を重ね、人間力と本運営のスキル向上に努めます。

また、定期的に自主点検・監査を行い、成果指標の KPI と併せ PDCA に基づく見直しと改善を行います。

〈具体的取り組み〉

- ・本宣言を事務所内に掲示し、ホームページにも掲載しています。
- ・日々の朝礼において企業理念や本宣言について周知しています。
- ・お客さまにとって最適な保障(補償)を提案し続け、これらに適合しない売上目的の不適切な募集は決して行いません。
- ・販売に関わる手順等を社内でルール化し、定期的な研修を通じてスタッフ全員へ周知しています。

2. お客さまへの情報提供サービスに関する取り組み

ハNZ熊本は

お客さまにとっての最善の利益とは何かを第一に考える組織態勢を構築するため、日々変わる保険商品や経済状況に対応できる教育研修を継続し、コンプライアンスや社内ルールに従い、お客さまの気付きを引き出し、納得へと導くことをお約束します。

〈具体的取り組み〉

- ・高齢のお客さま、投資経験のないお客さまに対しては、時間を掛けた丁寧かつ十分なご説明を徹底します。
- ・70歳を超えるお客さまへのお手続きには、複数回のご提案や、複数の募集人での対面手続き、または70歳未満のご家族の同席をお願いしています。
- ・外貨建てや価格変動リスクのある商品の場合、商品のメリット・デメリットの説明や手続きに必要な負担金の説明をします。
- ・公的保険制度など、ご検討の際に必要な付随情報を提供し、必要な期間や保障額の全容をご理解いただけるよう説明します。
- ・法人を契約者とする商品については、保険本来の趣旨をきちんと説明し、保障(補償)を主たる目的としたご加入となるようご案内します。

3. ご加入後のサポートに関する取り組み

ハンズ熊本は

お客さまと保険という目に見えない商品での関わり方を踏まえ、各種お手続きはもちろんのこと、定期的な情報提供に努め、日頃からのコミュニケーションによる日常的な繋がりを大切にします。

〈具体的取り組み〉

- ・ご契約後の保険金・給付金などのお支払いや、ご契約に関する確認、各種お手続き依頼には速やかに対応します。
- ・自動車事故など、お客さまが不安を抱えるケースでは、訪問や経過報告の連絡入れなどの細やかなフォローを行い、お客さまの安心やストレス緩和に努めています。
- ・新しい商品や情報提供については、アフターフォロー活動により定期的にご案内しています。(ご継続のタイミングや、お誕生日に合わせた毎年の契約内容確認の電話入れなど。)
- ・お客さまが尋ねやすい環境にも配慮し、訪問時や電話応対時の聴き方・伝え方の向上にも努めており、日々の活動の中での気づきを都度共有しています。

4. お客様の声を経営に反映するための取り組み

ハンズ熊本は

お客さまから直接・間接的に寄せられる様々な声に対し、真摯に耳を傾け速やかに対応いたします。

また、これらの声を経営やスタッフへの啓蒙に活かし、お客さまへより高いサービスやご満足の提供へと繋げていきます。

〈具体的取り組み〉

- ・お客さまから寄せられた、お褒めやご不満の表明を全員で共有し、都度管理システムへ記載・登録します。不満のお声には解決までの進捗確認を行うとともに、当該保険会社へも報告しています。

また、お褒めをいただいた際にはその取り組みを称賛し、社内全体のサービス向上へ繋げています。

5. お客様本位を実現するためのスタッフへの教育取り組み

ハンズ熊本は

お客さまへの安心・社会への貢献の実現のため、その時々最新の情報を得るための教育体制を計画的に整備し、スタッフ全員で常に保険のプロフェッショナルリズムに徹するよう努めます。そのために、スタッフが働く喜びと誇りを感じられる会社となるよう、社内の各種制度や労務環境の向上的改善に継続して取り組みます。

〈具体的取り組み〉

- ・保険会社等による研修を継続的に実施し、一人ひとりの知識・販売スキルに併せ、生産性の向上にも努めています。
- ・スタッフへの評価制度は、能力や業績の達成率だけでなく、業務品質や取り組み姿勢など、総合的に評価する仕組みとしています。
- ・スタッフからの改善要望は都度協議し、変化を恐れず働きやすい環境へ改善しています。
- ・専門資格取得への意欲向上ため、合格後のお祝い金制度を設け、取得推進をサポートしています。

〈ご参考〉

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま第一の業務運営に関する方針」との関係

- ・当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)を採択し、「お客さま第一の業務運営に関する方針(以下、本方針)」を策定して当社ホームページで公表しております。
原則と本方針の関係は以下のとおりです。

原則と本方針の関係は以下のとおりです。

原則	対応する本方針	原則	対応する本方針
原則 2	方針 1 ・ 2	原則 5	方針 2 ・ 3
原則 3	方針 2 ・ 3	原則 6	方針 2 ・ 3 ・ 4
原則 4	方針 2	原則 7	方針 1 ・ 4 ・ 5

※原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

KPI 設定について

「お客さま本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みの進捗状況について定期的に把握し、その取り組みをより一層推進するために成果指標(※KPI)を以下のとおり設定し、その結果について表示しています。

(※key performance indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと)

① お客さまアンケート回答

目標 回答率 10%以上、満足度 90%以上

② コンプライアンス研修実施状況

(昨年実績 12 回※毎月 1 回実施 受講率 100%)

③ 資格取得者(損害保険トータルプランナー、生保大学課程)

損害保険トータルプランナー 6 名

生保大学課程 1 名