

J & S スタンダード

【経営理念】

【経営ビジョン】

【行動基準】

【勧誘方針】

【お客さま本位の業務運営の基本方針】

【お客さま本位の業務運営に係る KPI】



ジェイアンドエス保険サービス株式会社

【経営理念】

1. 「お客さま第一主義」を企業活動の原点とし、
お客さまの信頼にお応えします
2. 「変革への挑戦」に努め、金融機関係総合保
険代理店のフロントランナーを目指します
3. 「コンプライアンス重視」の姿勢を貫き、健
全で透明な経営に努めます

【経営ビジョン】

「いい会社・良い仕事をめざして」

いい会社

1. 社員が愛着と誇りを持つ会社
2. 社員が熱意を持って生き生きと働くことで、お客さまや社会のお役に立ち、その結果として、持続的に成長し続ける会社

良い仕事

1. お客さまが喜ぶこと
2. 働く周りの仲間が喜ぶこと
3. 日々の工夫を大切にすること

【行動基準】

1. お客様への感謝の気持ちを大切にし、誠実で心のこもったサービスに努めます
2. 保険のプロとしてお客様の立場にたって最高の商品・サービスを提供します
3. 創造性とチャレンジ精神を重視し、スピード感をもって行動します
4. コミュニケーションとチームワークを大切に、働き甲斐のある明るい職場を創ります
5. 法令をはじめ社会のルールを守り、公正で良識ある行動を取ります

【勧誘方針】

金融商品の販売等に係る勧誘にあたりましては、以下の基本姿勢をもって、お客さまに信頼いただける営業活動を行います。

1. 各種法令等を遵守いたします。

販売等に係る勧誘にあたっては、保険業法、金融サービスの提供に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守いたします。

2. お客さまにとって最適な商品をご提案いたします。

保険商品の販売等に係る勧誘にあたっては、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。

特に、市場リスクを伴うリスク性商品については、お客さまの加入目的、投資経験、知識、年齢、資力などを十分勘案し、お客さまのニーズに合致した商品をご提案いたします。

3. お客さまの立場に立った、適正な営業活動に努めます。

お客さまの立場に立って、時間帯・勧誘場所・加入方法については十分に配慮いたします。

お客さまが商品内容やご契約内容等の重要事項を正しくご理解いただけるよう努めます。お客さまと直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らしてまいります。

生命保険・損害保険・その他金融商品を販売する場合には、商品および引受保険会社についてお客さまの誤解を招くことがないように、明確に区分して取扱いいたします。

4. お客さまに関する情報は適正に取扱います。

お客さまのプライバシー保護の重要性を認識し、お客さまに関する情報は業務上必要な範囲で収集するとともに、厳重な管理を行う等適正に取扱いいたします。

5. お客さまのご意見等の収集に努め、お客さまの満足度を高めるよう努めます。

万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の請求にあたり適切な助言をさせていただきます。

お客さまのさまざまなご意見等の収集に努め、その後の販売等に反映していくよう常に努力してまいります。

【お客さま本位の業務運営の基本方針】

ジェイアンドエス保険サービス（以下、「当社」といいます）は、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営の基本方針」を以下のとおり策定・公表します。

1. 経営理念・業務運営について

当社の経営理念

当社は、「お客さま第一主義」「変革への挑戦」「コンプライアンス重視」を経営理念として、事業活動のあらゆる局面において、その理念を実行し、お客さま一人ひとりの最善の利益が図れるよう「お客さま本位の業務運営」に努めます。

お客さま本位の業務運営

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実現するため、当社はお客さまの保険に対するニーズを的確にとらえ、適切な情報提供とわかりやすい説明を行い、お客さまの意向に沿った保険商品を提案します。また、保険のプロとしてお客さまの立場に立ち、お客さまへの感謝の気持ちを大切にし、誠実で心のこもったサービスに努めます。

2. 保険募集・販売について

勧誘方針等社内規程に則った保険募集・販売

当社は、「コンプライアンス重視」を経営の最重要課題の一つと位置付けており、組織としてのコンプライアンス体制確立への取り組みを明確にすべく「勧誘方針」等の社内規程を定めています。保険募集・販売においては、この方針の下、保険業法等の各種関連法令を遵守して募集・販売を行います。

お客さまのご意向に沿った商品の提案

当社は、当社が定める「勧誘方針」および「比較説明・推奨販売方針」等の社内規程に従い、当社取引保険会社商品の中からお客さまのご意向に沿った保険を提案します。

商品のわかりやすい説明・付随サービスの提供

取り扱う商品やサービスの内容をお客さまにわかりやすく説明します。お客さまが保険のお申し込みを決定するにあたり必要な情報を十分に提供します。お客さまにとって不利益となる事項等のご契約上特に重要な情報や、複雑な商品内容については、よりわかりやすく丁寧に説明を行います。お申し込みに際しては、告知の重要性を含む重要事項・注意喚起情報についてお客さまに十分説明し、ご理解いただいたうえで手続きを行います。また、お客さまの必要に応じ、リスクコンサルティングの提案やリスクチェックシート活用によるリスクの明確化等、当社独自のサービスの提供を行います。

お客さまの立場に立った適正な営業活動

お客さまへの連絡や訪問に際しては、時間帯・勧誘場所・加入方法については十分に配慮します。

特定保険商品の募集・販売

保険金額の変動や外貨為替変動等のリスクがある特定保険商品を販売する場合は、お客さまのご契約の目的や年齢、資産、購入経験等の状況を正しく把握し、適合性を十分に確認したうえで、募集を行います。

特に配慮が必要なお客さまへの対応

ご高齢のお客さま、および障がいをお持ちのお客さま等、特に配慮が必要なお客さまについては、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないように、お客さまの特性に応じてわかりやすく丁寧に説明を行います。

契約保全・アフターフォローの取り組み

すでにご契約いただいているお客さまに対しても、契約内容の変更等保険の見直しを含めて継続的にアフターフォローを行う体制を維持します。お客さまからのお問い合わせや各種手続き等については、状況に応じ、対面、非対面、コールセンターでの対応等、様々な受付体制を構築しており、引き続きこれらの態勢の拡充に努めます。

また、万が一保険事故が発生した場合においても、保険金の請求にあたり適切な助言をしていきます。

利益相反の管理

当社は保険代理店として、保険商品の募集・販売等を行う対価として、当該商品を提供する保険会社から代理店手数料等を受領します。保険募集・販売にあたっては、「比較説明・推奨販売方針」等の社内規程に従い、当社取引保険会社商品の中からお客さまのご意向に沿った保険を提案申し上げる態勢となっており、手数料の高低で募集を行うことはありません。管理については募集記録等のモニタリングで実施します。

3. 業務運営方針の浸透について

人財育成／研修体制の構築

当社は、「ヒトは企業のもっとも重要な財産であり、お客さまに安心と安全をお届けする保険のプロフェッショナルを目指して人財を育成する」という方針を掲げ、この方針の下、お客さまに最善の商品・サービスを提供していくために、資格取得の推進・研修等の体制を整備・強化しており、金融・保険に関する専門性を持った人財を育成します。

当社社員に対する適切な動機付けの仕組み

当社社員がお客さま本位の業務運営を実践できるよう、社内教育や研修、そして人事考課・処遇等に対する適切な動機付けの仕組みと管理体制を構築します。

お客さま情報の取り扱い

当社は、大量の個人情報を取扱う総合保険代理店として、当社が取扱う個人情報について、「個人情報保護に関する基本方針」（プライバシーポリシー）を策定、公表し、適正に運営します。

お客さまの声への対応

当社はお客さまから寄せられた苦情・ご不満・お問合せ・ご相談・ご要望・お褒めの言葉を「お客さまの声」として収集し、情報を一元化します。「お客さまの声」は原因分析を行い、改善策を策定・実行することで、業務品質およびお客さまへのサービス向上に努めます。

4. 本方針公表と見直し

当方針はホームページに公表するとともに、今後は必要に応じて見直しを行います。

【お客さま本位の業務運営に係る KPI】

当社「お客さま本位の業務運営の基本方針」に基づく、取組み状況を測る評価指標（KPI※1）を「お客さまの声」及び「資格取得者数」と定め、各年度の計数をホームページ上に公表しています。

※1 KPI：Key Performance Indicator の略称で事業成功の鍵となる重要業績評価指標

1. お客さまの声（アンケートはがき）

社員応対マナー お客さま満足度
要望ニーズに応じた提案・案内 お客さま満足度
説明のわかりやすさ お客さま満足度
今後も弊社を利用したいお客さまの割合

2. 資格取得者数

損害保険プランナー ※2
生命保険協会認定 FP ※3

※2 一般社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険大学課程試験（専門コース）合格者

※3 一般社団法人生命保険協会が実施する生命保険大学課程試験全科目合格者



ジェイアンドエス保険サービス株式会社