

「お客様本位の業務運営に関する方針」



株式会社アーク・ネット

株式会社アーク・ネット（以下、当社といいます。）は、事業活動における普遍的な価値を「お客様からの信頼」と位置づけ、お客様から最も支持される「安心と信頼のパートナー」を目指して活動しております。

金融業界の潮流は絶えず変化しており、その変化に対応することは私たちの重要な役割と認識し、新たなリスクが出現する度に、お客様一人ひとりに合わせた最適な保障を提供することで、いつ何時もお客様に安心を届けることができるよう努めてまいりました。

当社は、総合保険代理店として、お客様一人ひとりの状況に応じたオーダーメイドの解決策（創造的な解決方法）の提供するために、最新の知識やIT技術を用いて、複数の取引保険会社の中からお客様にとって最適な保険商品を組合わせてご提供しております。

また、当社は社員教育と健全な職場環境の整備に注力しております。社員一人ひとりが専門性を磨き、お客様から信頼される存在となるよう、今後も人材の育成に努めてまいります。

このたび、当社は、これまで培ってきたサービスがお客様にとって真の利益となるよう、業務運営の品質向上に邁進する必要があると認識し、2024年9月1日付けにて「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定いたしましたので、ここに公表いたします。

当社のコンサルティングは、「いかなる時もお客様のためでなければならない」という強い思いを軸にしています。また、お客様への正確で迅速な情報提供こそが、当該事業を行ううえでの使命と考えており、お客様本位の良質なサービスの提供を追求することをお約束いたします。

当社は、今後もより良いサービスの提供を行うため、この方針に示された理念を継続・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本方針としてさらなる徹底を図ってまいります。

2023年4月1日 策定

株式会社 アーク・ネット

代表取締役社長 渡邊 靖之

moving forward together as your Best Partner

あなたのベストパートナーとしてともに前進します！

- 1.われわれは、お客様目線であることに努め価値あるサービスの提供に努めます。**
- 2.誠実と信頼に基づいた高い志で行動します。**
- 3.常に成長を求め最新の商品（情報・知識）を取り入れ自己研鑽に努めます。**

当社は、お客さま一人ひとりのご意向に沿った最適な保険選びのサポートと付加価値のあるサービスを提供するために、以下のような方法でお客様本位の様々な提案を行っています。

「主な取組内容」

1. 独自の保険募集態勢

当社は、お客様の多様化するライフスタイルを鑑み、お客様の利便性に配慮した以下の相談窓口を設けており、個々のお客様のニーズに合わせたオールリスクマネジメント（生命保険および損害保険の総合提案）の実践に努めています。

- ①来店相談：FP資格を有する専任社員による保険ショップ（大船店、金沢文庫店）での専門的な保険コンサルティングの実践。
- ②訪問相談：業界歴10年以上のベテランコンサルタントによるきめ細かい保険コンサルティングの実践。
※当社では、お客様のご都合に合わせた時間と場所での相談を可能とする勤務体制を整えています。
- ③Web相談：FP資格を有する専任社員によるオンライン保険相談サービスの実践。

2. 法人顧客に対するクローズセミナーの開催

当社は、クライアント（当社の取引企業）向けに以下のクローズセミナーを開催し、顧客の金融リテラシーの向上に努めています。

- ①対象法人向けに、「経営改善（収益向上、経費削減、資産運用、事業承継等）」をテーマとしたセミナーの開催
- ②対象法人の従業員向けに、「家計の見直し、保険の考え方、保険の見直し」をテーマとしたセミナーの開催

3. 保険コンサルティングの基本姿勢（公的保険と民間保険の調和）

保険コンサルティングを実践するうえで、お客さまの背景（年齢・家族構成・職業・想定されるリスク等）、各保険商品の仕組み、公的保険制度も踏まえ、お客様が真に必要な保険商品をご選択いただくための情報を一つひとつ確認しながら提案しています。

特に公的年金制度については、その仕組みや利点を丁寧に説明したうえで、お客様の公的給付の概算受取額を試算し、必要保障額の過不足を明示します。そのうえで、お客様のライフプランに最も適合する保険プランを提案しています。

また、公的給付だけでは十分にカバーできない保障領域の解決方法や、より充実した将来設計の実現のために、個々のニーズに沿った保険商品のみを選定し、お客様一人ひとりの安心した生活を支援するための最適なプランを提供いたします。

4.お客様への丁寧な情報提供

保険商品のご提案にあたっては、お客様のご意向・ニーズを的確にとらえ、お客様の同意を得ながら保険プランの提案を行っています。また、お客様に保険商品の仕組みについて十分なご理解とご納得をいただくために、「比較推奨保険商品一覧」、「商品パンフレット」、「設計書」、「契約概要」、「注意喚起情報」等を用いた丁寧な情報提供を行っています。

5.リスク性商品提案時の対応

市場リスク（為替リスク、運用リスクなど）を伴う商品（外貨建て保険や変額保険など）については、お客様の属性（金融知識、投資経験、資産状況、契約を締結する目的等）に照らし、適切な説明を行っています。

6.ご高齢の方、障がいをお持ちの方への適切な対応

ご高齢のお客さまおよび障がいをお持ちのお客さま等、特に配慮が必要な方については、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、それぞれのお客さまの特性に応じてわかりやすく丁寧に説明を行っています。

7.保険以外の当社独自のネットワークサービスの提供

個人・法人のお客様の様々なニーズにお応えするため、保険サービスに留まらず、当社独自のネットワークを駆使した高品質のサービスの提供に努めています。

- ①不動産関連サポート（地域金融機関・不動産関連事業者の紹介）
- ②士業（弁護士・司法書士・行政書士・社会保険労務士・税理士等）の方のご紹介
- ③中小企業と病院に対する経営コンサル（「経費削減」「事業承継・相続」「人事労務・健康経営」等の支援サービスの提供）

KPI項目	昨年度実績		本年度KPI	
①保険相談者数（来店・訪問・Web）	① 711	人（2023年4月～2024年3月）	① 800	人
②保有純増率（ANP対前年比）	② 128	%（2024年3月末時点）	② 130	%
③ネットワークサービス利用者数	③ 110	人（2023年4月～2024年3月）	③ 100	人

方針2「お客様への定期的なアフターフォロー」

当社は、ご契約後もお客様の人生に寄り添う“お金のホームドクター”として、保全、保険金支払いのサポートをはじめ、ライフイベントに応じた保険の見直しなど、お客様の暮らしの安心のために、以下のアフターフォローを実施しています。

「主な取組内容」

- 1.ご契約者様に、年に1回以上電話及び訪問による契約確認を行っています。その際、ご契約内容の確認、最新の情報提供、保全手続きのサポート、確実な給付金・保険金のお支払いのサポート等を迅速かつ適切に対応します。
- 2.お客様のアフターフォローに際し、特に70歳以上のご高齢のお客様と特定保険（外貨保険・変額保険等）のご契約者に対しては、あらためてご契約時の内容に齟齬がないかご説明し、現況報告を丁寧にいたします。
- 3.お客様情報は、当社独自の顧客管理システムに記録し、いつでも確認・フォローできる体制を構築しています。
- 4.当社では、顧客管理システムを活用したアフターフォロー体制を構築しており、オンラインによる保険相談、保全手続き等のサービスに加え、お客様にとって有益かつ最新の情報提供を行っています。
- 5.お客様のライフイベントの変化（結婚・出産・車や家の購入・子供の独立・退職・相続等）に応じた保険の見直しや生活支援のご相談に応じます。
- 6.安定的かつ確実な補償提供のために、更新手続きに際し、更新日の1ヵ月前までに更新案内のフォローコールを全件実施しています。

KPI項目	昨年度実績	本年度KPI
①アフターフォロー実施回数	① 600 回 (2023年4月～2024年3月)	① 550 回
②アフターフォローによる保険見直し件数	② 600 件 (2023年4月～2024年3月)	② 550 件
③25ヶ月継続率	③93 % (2024年3月末時点)	③ 90 %

方針3「利益相反の適切な管理」

当社は保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成に関わることはありませんが、各保険会社から保険商品の締結の媒介、あるいは代理によりご案内する商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料を受領します。そのため、お客様の利益等が不当に害されることがないように、保険会社毎の代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様の意向に沿った商品について推奨理由を明確に説明した上で、提案・推奨しています。また、当社は保険会社が行う特別なキャンペーン等から得られる報酬を受け取ることは一切ありません。

「主な取組内容」

1. お客様に最新かつ最適な商品を推奨するために、最低年2回の推奨商品選定委員会を開催しています。
2. 推奨商品選定委員会が適正に運営されることを目的とし、保険商品の販売傾向のチェック、および各保険会社の代理店手数料の分析を四半期単位で行っています。
3. 保険募集の適切性を確保するために、お客様のご意向に沿った保険提案が適切に行われているか、利益相反となるような事態を招いていないか等の検証および評価について、募集面談記録を全契約チェックし、さらに内部監査を実施しています。
4. 是正事案が発生した場合は、迅速かつ適切に対応するとともに、改善のためのコンプライアンス委員会を適宜開催します。

KPI項目	昨年度実績	本年度KPI
①推奨商品選定委員会の開催数	① 2 回 (2023年4月～2024年3月)	① 2 回
②販売傾向の検証と代理店手数料の分析の実施回数	② 4 回 (2023年4月～2024年3月)	② 4 回
③募集面談記録のモニタリングチェック回数	③100 % (2023年4月～2024年3月)	③ 100 %
④コンプライアンス委員会の開催数	④ 1 回 (2023年4月～2024年3月)	④適宜開催

方針4「お客様が負担する手数料等の明確化」

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱うため、お客様が負担する手数料、その他の費用等が発生する場合には適切に説明を行い、お客様にご理解いただけるよう努めています。具体的には、お客様が負担される費用等の説明、および検証について、以下のように対応いたします。

「主な取組内容」

- 1.生命保険のうち、特定保険契約（外貨保険・変額保険等）については、保険会社が作成する資料を用いて、お客様にご負担いただく費用（保険関係費用、運用関係費用、解約控除、年金管理費等）をわかりやすく説明しています。
- 2.生命保険のうち特定保険契約以外の商品および損害保険については、お客様に市場リスクをご負担いただくことがないことから、保険会社が作成する資料を用いて、お客様からお支払いいただく保険料や解約返戻金額等について説明いたします。
- 3.お客様が負担される費用の説明が適切に行われているかの検証および評価について、募集面談記録を全契約チェックし、さらに内部監査を実施しています。
- 4.是正事案が発生した場合は、迅速かつ適切に対応するとともに、改善のためのコンプライアンス委員会を適宜開催します。

KPI項目	昨年度実績	本年度KPI
①募集面談記録のモニタリングチェック回数	① 100 % (2023年4月～2024年3月)	① 100%
②内部監査の実施回数	② 12 回 (2023年4月～2024年3月)	② 12 回
③コンプライアンス委員会の開催数	③ 0 回 (2023年4月～2024年3月)	③ 適宜開催

当社では苦情・ご意見・ご要望・ご相談等に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を経営に反映させ、常に業務運営の改善や、お客様にとってより良いサービスの提供につなげていくよう、以下の取組を行っています。

「主な取組内容」

1.苦情の分析と改善

当社は、お客さまから寄せられた苦情に対して、迅速・丁寧に対応するとともに、その原因について調査・分析を行い、起因となった案内が、各種法令及び各保険会社のルールや当社の社内規則等と照らし、苦情のレベルを確認するとともに、分析結果についてはコンプライアンス委員会にて、内容に応じた改善施策を決定しています。

2.お客さまのご意見・ご要望等の経営への反映

苦情以外の「ご要望」・「ご意見」・「ご相談」・「お褒めの言葉」等のお客さまの声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上を図るとともに、「お客様の声会議」を定例開催することにより、積極的に社内共有し、従業員の活動のヒントとして役立てています。

3.お客様アンケートの実施

当社は、お客さまに対してご契約直後に募集人による直接的なアンケートの協力依頼を実施しています。また、年に1回以上保険会社から発送されるお客様満足度アンケートに寄せられたご意見をもとに、当社におけるサービスの改善・向上につなげています。

KPI項目	昨年度実績		本年度KPI	
①お客様の声の受付件数	① 2	件 (2023年4月～2024年3月)	① 2	件
②再発防止策、業務改善実績の件数	② 2	件 (2023年4月～2024年3月)	② 2	件
③お客様の声会議の実施回数	③ 2	回 (2023年4月～2024年3月)	③ 2	回
④代理店満足度	④ 90	% (2023年4月～2024年3月)	④ 90	%
⑤代理店推奨度	⑤ 90	% (2023年4月～2024年3月)	⑤ 90	%

当社は、すべての従業員が、業務運営においてお客様本位の行動をしていくための教育体制を確立しています。また、従業員の成長が会社の成長であると考え、様々な福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に発言できる仕組み等を整備し、一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が最大限の力を発揮できる環境作りに努めています。

「主な取組内容」

1.教育体制の確立

- ①当社では、Eラーニングシステムを活用した教育・学習コンテンツを整備し、常に従業員が学習できる体制を構築しています。コンプライアンス教育のために実施しているコンプライアンステストをはじめ、必須受講項目は常に満点合格を課し、従業員のコンプライアンス知識、取扱商品やサービスの理解を深める教育を実施しています。
- ②当社では、お客様本位の業務運営を実現するため、従業員に対し、月次のEラーニングによる自主点検を行い、従業員に対する適切な動機づけの枠組み、およびガバナンス体制の構築を図っており、従業員への浸透度合いについても定期的に検証・評価しています。
- ③当社では、お客様へのきめ細かいコンサルティングを実践するために、ファイナンシャルプランナー（FP）の資格取得の推進を図っています。また、従業員の積極的な参加を促すために、FP資格取得者には資格手当を付与する人事制度を設けています。
- ④当社では、最新情報・知識の取得を目的とした当社独自の研修プログラム（以下）を実施しています。
 - ・保険会社主催の商品研修の参加
 - ・全体会議での各種研修（生保・損保売れ筋商品、公的保険制度等）の開催
- ⑤当社では、「お客様本位の業務運営に関する方針」について、定例会議や研修等を通じ、経営幹部が全従業員に対して、様々な角度から当社の方針に関するメッセージを直接発信することで、一層の取組の浸透を図っています。

「主な取組内容」

2.職場環境の整備

- ①当社では、従業員が自由に発言できる風通しの良い職場環境を確立するために、従業員向け社内相談窓口を設置しています。
- ②当社では、現場の意見を経営に反映させることを目的として、部門単位で毎月従業員との個別面談を実施しています。

KPI項目	昨年度実績	本年度KPI
①Eラーニング実施回数	① 12 回 (2023年4月～2024年3月)	① 12 回
②自主点検実施回数	② 12 回 (2023年4月～2024年3月)	② 12 回
③FP資格保有者数	③ 20 名 (2023年4月～2024年3月)	③ 20 名
④従業員との個別面談実施回数	④ 2 回 (2023年4月～2024年3月)	④ 2回 /年

金融庁【顧客本位の業務運営に関する原則】と当社取組方針の対応関係

金融庁が公表している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と、当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針（「取組方針」）の対応関係は以下の通りとなります。			当社取組方針における該当箇所					
			取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6
金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則	原則2	顧客の最善の利益の追求	○	○	○	○	○	○
		(注1)	○	○	○	○	○	○
	原則3	利益相反の適切な管理			○			
		(注1)			○			
	原則4	手数料等の明確化				○		
	原則5	重要な情報の分かりやすい提供	○	○		○		
		(注1)	○	○		○		
		(注2) ※						
		(注3)	○	○		○		
		(注4)	○	○		○		
		(注5)	○	○		○		
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	○	○			○	○
		(注1)	○	○			○	○
		(注2) ※						
		(注3) ※						
		(注4)	○	○			○	○
		(注5)	○	○			○	○
	原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等						○
		(注1)						○

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。また、保険会社から販売を委託されている保険商品をはじめとする当社が取り扱う金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については本宣言の対象とはしていません。



arknet