

平成 29 年 9 月 1 日

各位

ブロードマインド株式会社
代表取締役 伊藤 清

「お客様本位の業務運営に関する方針」の策定について

ブロードマインド株式会社（代表取締役：伊藤 清 以下、当社）は、お客様本位の業務運営をより一層推進していくために、「お客様本位の業務運営に関する方針（以下、当方針）」を策定いたしましたので公表いたします。

当社は 2002 年の設立以来、保険流通ビジネスにおいてプロフェッショナルなコンサルティングサービスの提供を目指して参りましたが、単なる保険商品の提案ではなく、お客様自身が気付いていない真のニーズを引き出しながらあらゆる情報を提供すると同時に、保険商品に限定されない解決策を提供することが当社のコンサルティングサービスにおける本質的な価値であると考えています。

2014 年には、当社の価値を表す企業としての姿：コーポレートアイデンティティを「フィナンシャルパートナー」と定め、当社とご縁のあったあらゆる方が自分らしい未来を歩むことができる世界を創ることをミッションに、金融サービス事業者として保険代理店の枠にとらわれないサービスを開発、提供し続けています。

今般、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことを踏まえ、フィナンシャルパートナーとしての価値を高めるための業務運営のあり方・具体的な取組を改めて社内で議論・策定しまして、ここにその内容を公表する運びとなりました。

今後も当方針の浸透・定着を図ることで、真のフィナンシャルパートナーとしてお客様に貢献し続けて参ります。

以上

本件に関するお問い合わせ先
ブロードマインド株式会社 経営企画室

東京都渋谷区恵比寿南 1-5-5 JR 恵比寿ビル 7F
TEL : 03-6859-8358 FAX : 03-6859-8359

別紙

お客様本位の業務運営方針および具体的な取組

方針 1

お客様志向を徹底する企業文化を確立すると共に、社内での浸透を図ります

● 具体的な取組

1. 当社では、2014年に企業としてのミッション・コーポレートアイデンティティを策定いたしました。お客様自身が想う将来のありたい姿は一人一人異なります。そのような中で、当社はあらゆるニーズにお応えできる存在であるべきという考えのもと、金融サービス業として、保険代理店という枠を超えたサービスの開発・提供に努めて参りました。また、お客様に向かう姿勢・お客様利益を最優先するスタンスを守りながらコンサルティング品質の向上に努めて参りましたが、これらの取組は全て当社のミッション・コーポレートアイデンティティが原点となっています。

■ ミッション

**私たちは金融サービス業として革新を起こし続け
自分らしい未来を歩む人々が溢れる世界を創る**

■ コーポレートアイデンティティ

フィナンシャルパートナー

私たちのサービスはあなたが大切にしている想いを分かち合うことから始まります。

単なるプランニングや商品提供にとどまらず、幅広い知識や情報をもとに最適な金融サービスをコーディネートします。

あなたの想いが実現するよういつもそばに寄り添い、最も信頼されるサービスでお客様を守り続けることが私たちの使命です。

**私たちはあなたの人生を共に歩む唯一無二のフィナンシャルパートナー
ブロードマインドです**

2. 当社社員に求める行動規範として「私たちの信条」を定め、毎朝の朝礼や社員総会での表彰

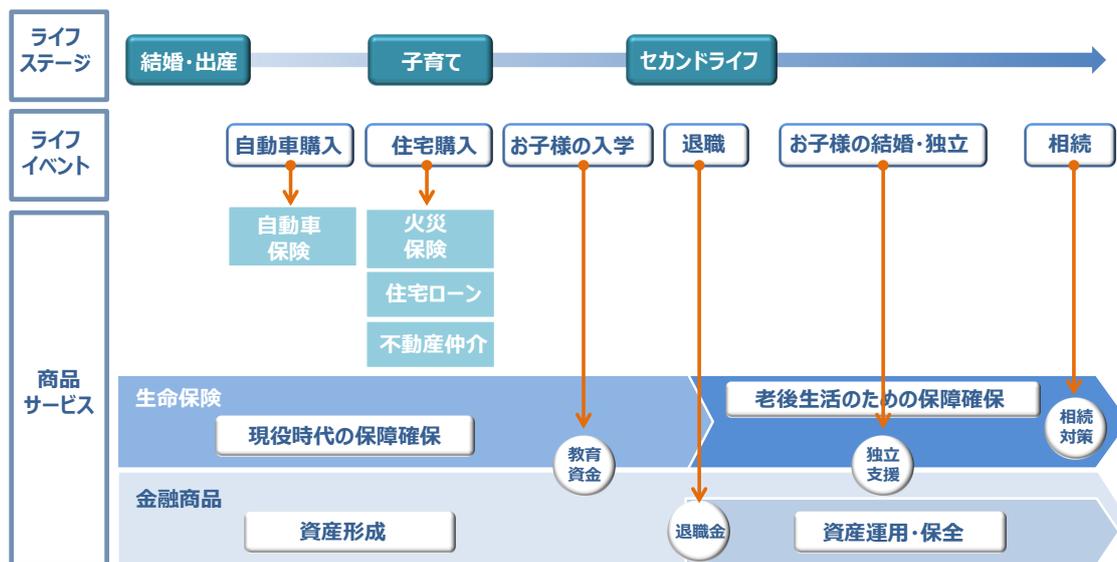
を通して浸透を図っています。

今後もミッション・コーポレートアイデンティティ・私たちの信条の更なる浸透を図りながら、お客様志向を徹底する企業文化を確立して参ります。

方針 2 お客様の利益・満足度向上を最優先するサービスの開発・提供を行います

● 具体的な取組

1. お客様のライフステージごとのニーズにフィットするよう金融サービスの多様化を進めています。当社設立以来の生命保険・損害保険代理業に始まり、2009 年からは金融商品仲介業を、2013 年からは住宅ローン代理業も手掛けています。近年では2015年にソニー銀行を所属金融機関とする銀行代理業の認可を取得し、変動金利型の住宅ローンの取り扱いを開始した他、不動産関連サービスの提供に向けた体制を構築するなど、お客様のニーズに対してより細やかにお応えする具体的な商品・サービスを拡充しています。



2. 55 社の金融機関と提携し（生命保険・損害保険・少額短期保険：49 社／証券：3 社／住宅ローン：3 社 ※2017 年 4 月 1 日現在）、お客様のご意向に確実に応えできるよう、商品を幅広く取り揃えています。
3. カスタマーサービスセンターを自社で開発し、機能の高度化を進めることでアフターサービスの充実を図っています。

当社のカスタマーサービスセンターは契約保全や給付金請求等に関するお問い合わせ・ご要望にスピーディかつ的確に対応できる体制を整えているだけでなく、ショートメールサービスも併用したご契約に関する重要事項の発信、eメールサービス（メールマガジン）を活用した継続的な情報発信にも力を入れており、ご契約後も安心して当社とお付き合い頂けるよう、日々体制を強化しています。

方針 3

お客様のご意向に沿った商品の提案を徹底すると共に、商品をご検討頂くにあたって参考となる情報を分かりやすくお伝えいたします

● 具体的な取組

1. お客様のご意向に応じて、取扱い保険商品・住宅ローン・金融商品の中から幅広く提案いたします。その際、商品・サービスそのもののご説明にとどまらず、お客様が真に解決しなければならないライプラン・企業経営上のテーマに対し、金融・経済情報の他、社会保障制度や年金・税制等の最新情報を分かりやすくお伝えすることで、お客様のご意向を的確に把握するよう努めています。

【保険商品の提案に関する取組】

2. お客様のご意向内容も含め、面談履歴を当社の顧客情報管理システムに記録・保管しており、コンサルタントが面談の前に毎回確認することで、ご意向に沿ったコンサルティングが確実に行われるよう体制を整えています。
3. 複数の商品を比較しながらご提案する際は、各商品がどのような点でご意向に沿うものなのか、その推奨理由を特定の情報・機能に偏ることなく適切に、分かりやすく説明するよう努めています。
なお、保険商品については取扱商品数が多数に渡るため、予め推奨させて頂く商品を選定しています。定期的開催する商品選定委員会の場で推奨商品を決定しますが、お客様利益を不当に損なう視点で選定されることの無いよう、コンプライアンス部門が参画することで適切性を確保しています。
4. お客様が負担する保険料や保険会社が支払う保険金・給付金については、それぞれの金額・支払事由・払込免除事由等を保険設計書等を用いて確実に、分かりやすくお伝えするよう努めています。
5. 保険商品のお申込みに際しては、お申込商品がお客様のご意向に合致していることを最終確認しています。

具体的には「お申込前最終確認書」を当社独自で用意しており、お客様の最終的なご意向内容やご契約に際して重要な事項をご理解頂いたかを、お客様と一緒に確認できるようにしています。

6. ご契約に際しての重要事項は、約款・重要事項説明書・注意喚起情報等の金融機関作成の資料を用いて分かりやすく説明するよう努めています。また、内容をご理解頂いたかどうかを当社独自の「お申込み前最終確認書」を用いてお客様・コンサルタントの双方で確認することを徹底しています。
7. 高齢のお客様に対しては、お客様の個別事情を適切に把握し、面談回数を増やす・ご親族の同席を促す等の配慮を行うと共に、募集活動の適切性を募集管理部門が事後的に確認・検証できるよう体制を構築しています。
8. 変額保険・外貨建て保険等の特定保険商品のご提案にあたっては、保障機能と貯蓄機能について、保険会社所定のパンフレットや契約概要に記載されている内容に沿って、その特長・リスクを分かりやすく説明するよう努めると共に、適切に説明したかどうかを事後的に確認・検証できるように顧客情報管理システムを整備しています。

方針 4

お客様へより貢献できるよう人材育成を強化すると共に、人事制度の面から コンサルタントの適切な動機付けを行います

● 具体的な取組

1. コンサルティングの過程において提案内容等で不明点が生じた際、部門・役職に関係なくいつでもフォローし合う企業文化を醸成しています。
今後も全員が人材育成の当事者であることを認識することで、お客様貢献度の最大化に向けたスキル・マインドを全員が高め合うような育成風土を醸成して参ります。
2. 社会保障制度や年金・税制、医療制度等を適切に分かりやすく説明するため、コンサルタントは生保協会認定 FP（トータル・ライフ・コンサルタント：TLC）及び FP 技能資格の取得を奨励しており、資格取得に関する費用を当社で負担する形で支援しています。
3. 金融商品等のリスク性商品の提案については、適合性確認を徹底する他、お客様の理解促進・誤認防止の観点から、一定のスキルを持つコンサルタントに限定しています。
具体的には、日本証券業界の一種外務員資格を有するコンサルタントが、証券会社の商品・コンプライアンス研修を修了し、社内の募集管理部門による最終認定を受けて初めて提

案できるような認定制度を設けています。

なお、コンサルタントに対しては外務員資格の取得を奨励しており、資格取得に関する費用を当社で負担する形で支援しています。

4. 住宅ローンの提案については、ソニー銀行による取扱者研修を用意しており、住宅ローンの商品性について分かりやすくお伝えできる体制を構築しています。

また、住宅ローン取扱者がステップアップのために受講する専任者研修も別途設けており、新規お申込み・借換えのご要望に対してより具体的な内容を適切にお伝えできる体制を構築しています。

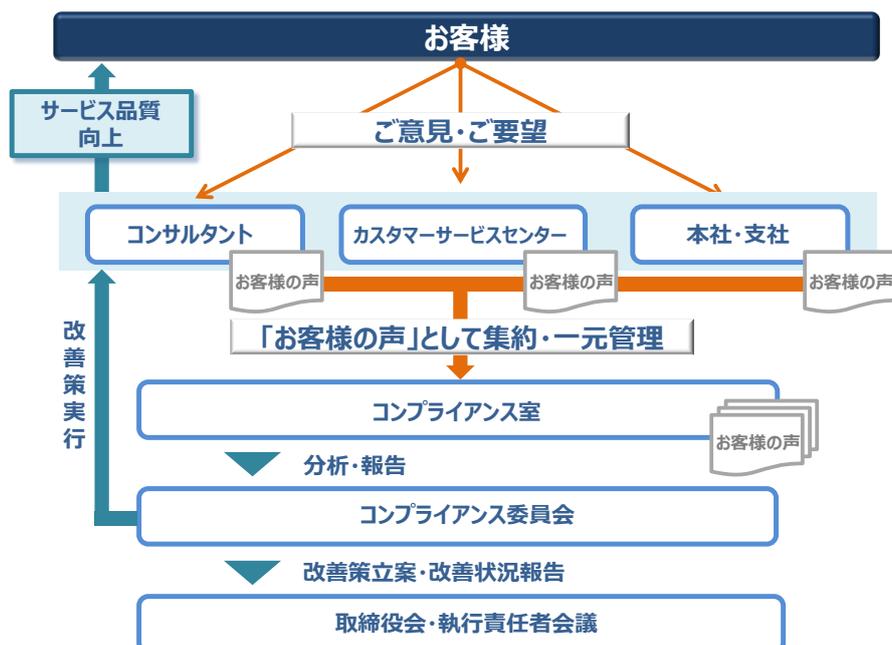
5. 当社では、固定給を中心とした給与制度を導入している事に加え、業績だけでなく業務品質の向上に向けた取組みや組織内での教育・育成への貢献等、定性的な行動・取組も重視する評価制度を導入しています。

コンサルタント自身の成績のためにお客様に不利益な提案が行われないう、人事制度の面からお客様本位の業務運営を確保する体制を補強しています。

方針 5 お客様本位の業務運営に向けた社内体制を構築します

● 具体的な取組

1. お客様からお寄せ頂いたご意見・ご要望を「お客様の声」として収集・一元管理し、分析・改善策の立案・実行をコンプライアンス部門が中心となって体系的に実施しています。



今後もお客様からお寄せ頂いたご意見・ご要望をサービス品質の向上に活かす取組を進めて参ります。

2. 3重のチェック体制で業務の適切性を確保しています。

当社では①募集管理部門 ②コンプライアンス室 が日常的に業務の適切性をモニタリング・検証を行うことでお客様本位の業務運営を確保する体制を整えています。

特に保険募集プロセスに対しては、コンプライアンス室が毎月顧客情報管理システム内の面談履歴内容を詳細に確認・検証しており、お客様利益に反する募集活動が行われないよう、管理を徹底しています。

また、③内部監査室が行う定期的な監査により、モニタリングも含めた会社全体の業務の適切性を確保しています。

方針 6

お客様本位の業務運営方針に対する取組み状況を定期的に確認・検証の上で公表します

● **具体的な取組**

1. 方針 1～5 について、その取組状況を定期的に確認し、取締役会及び執行責任者会議での検証を通して実効性を高めて参ります。
2. また、検証結果を踏まえ、業務運営方針については定期的に見直し、公表して参ります。

以上