



あなたの「ライフプラン」をデザインする。

株式会社 グッドウイン

「お客様本位の業務運営に関する方針」

2017年12月1日
株式会社グッドウイン

株式会社グッドウイン（以下「当社」といいます。）は、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定いたしましたので、以下のとおり公表いたします。

方針1

「お客様本位の業務運営に関する方針」の策定にあたって

お客様本位の業務運営を策定するにあたり、当社はこれからも企業理念・行動指針を「実践」していくことをお約束いたします。

■ 未永い信頼関係の構築を目指します

当社は、お客様との「信頼関係」を大切にしています。質の高いサービスをご提供することによって、信頼関係は生まれます。その関係をいつまでも保ち、より多くのお客様の幸せと安心のために貢献します。

お客様本位の業務運営を実現していくために、当社はおお客様の思いを的確にとらえ、常に最適な情報をご提供いたします。

お客様の側に立った、わかりやすいご説明をこころがけ、お客様のご意向に沿った商品をご提案するとともに、その後のお客様の人生のなかで、そのときそのときにあわせた必要なアドバイスを提供し、未永い信頼関係を築いていきます。

方針2

お客様へ最適な保険商品と質の高いサービスをご提供します

当社は、大規模乗合保険代理店として、法令等の遵守はもちろん、当社の行動指針に則った活動をし、その中でお客様の利益を最優先したご提案を行います。

■ 販売方針

当社は、保険に対するお客様の多様なニーズにお応えするため、複数の生命保険会社、損害保険会社の商品を取り扱っています。

一方、お客様に商品をご検討いただく際には、お客様の商品選択の利便性も考慮し、予め当社において推奨する保険会社を定め、その中から、お客様のご意向に沿った商品をご提案し、ご説明を行うこととしています。

方針3

お客様へ重要な情報をわかりやすくご説明いたします

当社は、単なる保険商品のご提案に留まらず、質の高いコンサルティングを心掛けています。お客様お一人おひとりの状況にあわせて、重要な情報を的確にお伝えすることもそのひとつと考えています。

■ 商品やサービスのご説明

お客様お一人おひとりのライフプランなどを通じて、お客様のご意向・ニーズを的確に把握し、丁寧なコンサルティングを実施します。

お客様に、十分なお理解をいただけるよう、商品のパンフレットや設計書の他、「契約概要」「注意喚起情報」等について、十分な時間をかけてご説明を行います。

特に市場リスクを有する商品（外貨建て保険、変額保険等）については、お客様の属性（知識、経験、資産状況、契約を締結する目的）に照らし、適切なご説明を行います。

また、高齢のお客様、商品の乗換えを検討されているお客様など、配慮が必要なお客様には、それぞれの状況にあわせたご対応、ご説明を実施します。

方針4

お客様の財産を守るための責任を果たします

お客様にとって、最適な募集活動を継続して行うために、当社は健全な財務基盤を築くとともに、社会的な責任を果たしてまいります。

■ 強固な企業体制

「保険」という商品は永いお付き合いが不可欠です。だからこそ、お客様に安心していただくために、保険を取り扱う会社の経営基盤は強固でなければならないと考えます。

■ 利益相反の管理

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、その恐れのある取引を適切に管理すべく、体制を整備、確立していきます。

また、保険会社から受け取る手数料の多寡に影響されることのない、かつ特定の保険会社や商品に偏ることのない販売方針を確立しています。

■ 疑わしい取引等の排除

当社は、犯罪収益移転防止法に基づき、疑わしい取引の管理および反社会的勢力との関係遮断に関する規程を策定しています。

万一疑わしい取引が発見された場合は、直ちに責任者・経営陣に報告する体制を整えており、お客様の利益が不当に害されることのないよう、努めています。

方針5

健全な事業運営を確かなものとするための体制を整備します

当社では、健全な事業運営をより確かなものにするために、内部管理体制と人材育成の強化、および各種法令の遵守体制を整えることが不可欠と考えています。

■ 内部管理体制の強化

当社では、独立した監査部門を設置しており、定期的な監査を実施しております。

全国に広がる全ての拠点に監査部員が出向き、法令および内部規程等の遵守状況、勤怠管理等、募集活動に関わる体制整備の状況の検証を実施しています。

監査での指摘事項に対する改善状況のモニタリングも継続して実施しており、常に品質向上に努めています。指摘事項や改善点は、当社の役員に直接報告され、会社全体の経営に活かすと共に、お客様への最適なサービスのご提供のための戦略の構築に役立てています。

■ 人材育成

お客様本位の業務運営を日常のものとして身につけるには、単なる商品知識やコンプライアンス教育に留まらず、プロフェッショナルとしての人材育成が必要です。

当社では「業界最高の“人育システム”」として、教育部門を設置しています。

■ 個人情報の保護

当社は、大規模乗合保険代理店として、また個人情報の取扱事業者として、個人情報の保護を最重要課題のひとつとしています。

お客様からお預かりした情報を適切かつ慎重に管理し、お客様の権利の保護に努めます。

■ コンプライアンス

当社ではコンプライアンス基本方針を定め、社員全員が同等に理解し、実践するよう指導しています。また、「現場でいただいた声を現場で活かす」ために、お客様の声の収集と効率的な共有をすべく、マニュアルやシステムの構築に努め、業務の品質向上を継続していきます。