

株式会社グッドウイン(以下、「当社」といいます。)は、総合保険代理店として、健全な経営に徹するとともに、社会の一員としてのソーシャルカンパニーを目指し、業務運営において、常にお客様本位で考え、お客様の最善の利益を追求するために、以下の方針を定めます。

## 方針1 お客様本位の業務運営の実現

当社は、お客様との末永い信頼関係の構築を目指すため、質の高いサービスを提供していきます。  
また、お客様本位の業務運営を実現していくために、お客様の思いを的確にとらえ、常に最適な情報を提供します。

### KPI

社内会議での本方針共有の実施  
上記を受けての、年1回以上の社内周知の徹底

## 方針2 お客様に最適な保険商品のご提案と質の高いサービスのご提供

当社は、コンプライアンス遵守はもちろん、専門知識と高い職業倫理をもって質の高いコンサルティングを行いません。  
また、お客様のライフクオリティをより豊かにするため、様々なサービスのご提供をしております。

### 1. 最適な商品のご提案と適切な情報提供

当社は、保険業法を始め、保険会社のルールに則り、豊富なラインナップの中から最適な商品のご提案を行います。

#### ■お客様のご意向に沿ったご提案

当社はお客様のライフプランなどを通じて、お客様のご意向・ニーズを的確にとらえ、お客様のご同意を得ながらご提案を進めて参ります。

また、ご提案した商品が、お客様のご意向にどのように対応しているかも含めて、わかりやすくご説明いたします。

#### ■「保険商品パンフレット」、「設計書」、「契約概要」、「注意喚起情報」等を用いたご提案

お客様に保険商品の仕組みについて十分にご理解とご納得をいただくために、適切な資料を用い、丁寧にご説明をするよう努めます。

#### ■ご高齢のお客様へのご提案

原則として、70歳以上のお客様へのご提案の際には、ご家族の同席のお願いや、複数回にわたる丁寧なご説明など、十分な配慮をいたします。

#### ■乗換をご検討されている場合のご提案

ご契約中の保険契約を解約・減額して、新たな契約を検討されているお客様には、メリットだけでなく、商品などによって異なるデメリットについても適切にご説明し、十分にご検討いただくよう努めます。

#### ■市場リスクを有する商品のご提案

外貨建て保険や変額保険などの市場リスク(為替リスク、運用リスクなど)を有する商品については、お客様の属性(知識・経験、資産状況、契約を締結する目的等)に照らし、適切にご説明を行います。

また、お客様に負担いただく費用等(保険契約関係費・資産運用関係費・解約控除等)についての確にご説明し、十分なご理解を得るよう努めます。

## 2. アフターフォローの強化

当社は、ご契約後もお客様へのアフターフォローを継続して実施いたします。

お客様にとって有益な情報をお届けし、いつでもご相談に応じられる体制を整えてまいります。

また、お客様のライフプランの変化に寄り添い、常に最適な保障を確保し、給付金・保険金を確実にお支払いできるよう努めます。

#### ■当社からのSMS等を通じたアンケートの実施および情報の発信

今年度は実験的にSMS等を通じたアンケートを実施し、お客様が求めるサービスやフォロー体制の整備・改善に役立てます。

その他、保険に関するお役立ち情報などをお届けすることで、お客様とのコミュニケーションを保ちます。

#### ■必要な保障の確保と維持

ご契約内容の一覧をご提供し、「今の」お客様に必要な保障を確認する取組みを浸透させ、保障の過不足やご請求漏れなどが発生しないよう努めます。

#### ■契約継続率の検証

ご加入いただいた契約が適切に管理・維持されるため、アフターフォローや保全が適切に行われていることを検証するため、当社では「継続率」を指標のひとつとしています。

## 3. 「ライフオリティ」の向上

当社は、「人生100年時代のソーシャルカンパニー」を目指し、様々な事業者とアライアンスを組んでいます。

保険商品のご提案だけにとどまらず、お客様のライフプランにおいて発生する「課題」や「お困り事」を解決するためにプロフェッショナルをご紹介します、お客様の「ライフオリティ」向上のためのお手伝いをいたします。

### KPI

お客様のニーズに的確にお応えする商品ラインアップ(取扱保険会社)  
継続率の推移  
既契約者へのモニタリング実施  
アライアンス企業のラインアップ

### 方針3 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、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。保険会社から受け取る手数料の多寡に影響されることなく、かつ特定の保険会社や商品に偏ることなく、お客様のご意向に沿った最適な商品をご提案する販売方針を確立しています。

また、保険会社ごとの販売実績を定期的に点検し、偏った実績が認められた場合は、執行役員会またはコンプライアンス委員会において検証し、是正に努めます。

#### KPI

年1回の販売傾向の検証と販売方針の決定  
是正事案発生時の対応と改善

### 方針4 お客様の声を経営に反映する取組

当社は、お客様のご意見・ご要望・ご不満等に、誠実かつ迅速にお応えすると共に、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ご提供につなげていくように努めます。

#### 1. お客様から発信された「声」に対する取組

当社は、お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、一人ひとりの「お客様の声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めています。また、これらの「お客様の声」を業務運営に反映させるため、コンプライアンス委員会において「お客様の声」を共有し、お客様サービスに関する制度・体制等の改善に努めています。

「お褒めの言葉」についても「好事例」として積極的に社内共有し、募集人の活動のヒントとして役立てています。

#### 2. お客様モニタリングの実施

当社は、お客様に対する募集活動のなかで、募集人による直接的なアンケートのご協力依頼を実施しています。いただいたご意見を元に、当社サービスの改善・向上に努めます。

#### KPI

「苦情・事故」の定期的な分析と共有  
お褒めの言葉の収集と社内共有実績  
お客様モニタリングの定期的な実施  
コンプライアンス委員会の設置と実施

## 方針5 方針の浸透に向けた取組

当社は、社員がすべての業務運営においてお客様本位の行動をしていくために、教育システムの構築を行っています。そのため、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な人材を育成し、当方針の浸透に向けた取組みを進めていきます。

### 1. 教育体制の確立

当社は、日本FP協会の法人賛助会員・認定教育機関としてAFP認定研修、CFP試験対策講座、継続教育研修等を実施しています。お客様へのコンサルティングに、ファイナンシャルプランナー（FP）としての知識を最大限に活かします。例えば、社会保障制度（年金、医療、福祉等）や、相続、不動産、金融商品、税金等、幅広い知識をもってコンサルティングにあたることにより、真に「お客様本位の業務運営」の実現に努めます。

また、「企業理念」「行動指針」「お客様本位の業務運営に関する方針」について、GoodwinCollege（社内で構築したE-ラーニングシステム）等を活用した研修を通じて、継続的に社内への浸透を図っています。

特に、新人に向けては、入社時研修として、役員により十分な時間をかけて研修を行っています。

### 2. 会社からの情報発信

「お客様本位の業務運営に関する方針」については、会議や研修等において役員より当社社員に対して繰り返し語りかけるとともに、毎月、役員より様々な角度から当社の方針についてのメッセージを直接発信することで、更なる浸透を図っています。

#### KPI

FP資格保有者数  
Eラーニングシステムの運営  
役員メッセージの定期的な発信

金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則(以下「原則」)」と、当社の「お客様本位の業務運営に関する方針」の対応関係は以下のとおりとなります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」		当社の「お客様本位の業務運営方針」	
原則2	顧客の最善の利益の追求	運営方針1	お客様本位の業務運営の実現
		運営方針2	お客様に最適な保険商品のご提案と質の高いサービスのご提供
		運営方針3	利益相反の適切な管理
		運営方針4	お客様の声を経営に反映する取組
		運営方針5	方針の浸透に向けた取組
原則3	利益相反の適切な管理	運営方針3	利益相反の適切な管理
原則4	手数料等の明確化	運営方針2	お客様に最適な保険商品のご提案と質の高いサービスのご提供
原則5	重要な情報の分かりやすい提供	運営方針1	お客様本位の業務運営の実現
		運営方針2	お客様に最適な保険商品のご提案と質の高いサービスのご提供
		運営方針3	利益相反の適切な管理
		運営方針5	方針の浸透に向けた取組
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	運営方針1	お客様本位の業務運営の実現
		運営方針2	お客様に最適な保険商品のご提案と質の高いサービスのご提供
		運営方針5	方針の浸透に向けた取組
原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	運営方針5	方針の浸透に向けた取組

※当社は、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始めとする当社が取扱う金融商品・サービスについて、当社がこれらをパッケージとして販売あるいは推奨等を行うことはありません。

そのため、当該事項に係る原則5(注2)、原則6(注2)(注3)については当社方針の対象とはしておりません。

2017年12月1日制定  
 2021年12月1日改定  
 2023年 3月1日改定  
 2023年 6月1日改定