

株式会社 ビッグベル

～大切なお客様とのお約束～

フィデューシャリー・デューティ宣言
取組方針/取組状況

2018.8策定

2023.10改定

株式会社 ビッグベル フィデューシャリー・デューティ宣言・取組方針

ビッグベルは、この度以下の通り「お客様本位の業務運営宣言」を制定いたしました。

従来より「ビッグベル品質を極め、関わりあるすべての人の幸せを追求する」ことを経営理念に掲げ取り組んでおりますが、これからもお客様本位の業務運営に努め、「お客様満足」のより一層の向上に向けた努力を継続実行し、生涯シェアを追求してまいります。

{お客様の最善の利益の追求}

1) 私たちは、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公平に業務を実行し、お客様の利益を図る取組を展開します。（FD原則2.6）

- ・各種法令やガイドラインを遵守し、正しい保険募集を実行します。
- ・営業関連の会議だけでなく、募集品質を追求する役職会議を毎週実施します。
- ・お客様の声を重視しお客様より頂いた貴重なご意見・ご不満を1件1件精査します。
- ・お客様との絆を大切にコミュニケーションを重視し、潜在ニーズとリスクをサポートします。

株式会社 ビッグベル フィデューシャリー・デューティ宣言・取組方針

{適切な管理}

- 2) 私たちは、保険商品の販売・推奨等に係る重要な情報をお客様に分かり易くご説明するとともに、お客様の利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理してまいります。（FD原則3.5）
- ・募集の都度面談シートを上席者が確認し、勧誘方針に沿った正しい募集が行われているかを常に確認します。
 - ・当社の推奨方針商品の適切性を毎月経営会議で検討します。

{情報の分かりやすい提供}

- 3) 私たちは、保険商品の販売において、お客様の知識・経験および財産の状況を踏まえ、最も適していると思われる商品をお勧めします。（FD原則4.5.6）
- ・お客様の財産状況・投資経験・知識・加入目的と照らし、お客様に適合した商品提供に努め、市場リスクのある商品はもちろん全ての商品に十分な説明を実施します。
 - ・商品構造やお客様がご負担される手数料等がある場合、丁寧にご説明させていただきます。
 - ・活動シートや当初意向並びに最終意向を管理職者が毎回確認します。

株式会社 ビッグベル フィデューシャリー・デューティ宣言・取組方針

{ふさわしいサービスの提供}

4) 私たちは、保険商品をお勧めするにあたり適正な資料に基づき商品内容及びその特性について正確かつ十分な説明を行います。(FD原則5.6)

- ・高齢者対応を重視し、高齢者にも安心してご加入頂ける基準を設定いたします。
- ・乗換契約になる場合、乗換ルール(チェックシート)に従ってメリット・デメリットを明確に示します。
- ・お客様の属性や特性、経験や知識を考慮して提案、失効や解約防止に努め、未永い安心を提供します。
- ・コミュニケーションボードを利用するなど障害者には心のこもった丁寧な対応を実施します。
- ・パンフレット、注意喚起情報、契約概要等を利用し、商品内容を十分理解して頂くまで、丁寧に説明します。

{従業員に対する適切な動機付け}

5) 私たちは、お客様にベストな商品を勧めるためには、従業員が働きやすい環境において安定的生活を過ごすことが必要と考え、従業員満足度の向上に努めて参ります。(FD原則7)

- ・中堅メンバーへの研修・講習会を実施し優秀な人材育成に努めます。
- ・100人体制を目指し、優良人材の採用を積極的に行います。
- ・専門課程合格率、T-PEC認定資格取得率を向上させFP技能士(またはAFP)設置を推奨します。

株式会社 ビッグベル フィデューシャリー・デューティ宣言・取組方針

- ・リアル&デジタル戦略を展開します。
- ・ワーキングバランスを重視、定時退社を常とし、自己研鑽に努めます。

{地域に密着した顧客本位の業務運営}

6) 私たちは、地域に密着した情報を提供するなど、地域に根差した営業を展開することにより地域社会との共生を目指します。(FD原則1.6)

- ・アフターフォローを徹底し、家族登録を推奨します。
- ・地域活動への積極的参画を促し、地域社会に愛される保険代理店を目指します。

FD原則補足事項

- ① 「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち原則5 (注2) については当社業務に取扱がないため除外しました。
- ② 「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち原則6 (注2・3) については当社業務に取扱がないため除外しました。

株式会社 ビッグベル フィデューシャリー・デューティ取組状況

当社は生命保険会社9社 損害保険会社3社を取り扱う乗合代理店であり、お客様に最善の保険商品を提供してまいります。当社では会議終了時毎回参加者全員で「顧客本位の業務運営方針」の読み合わせを実施、モチベーション向上を心がけています。

{お客様の最善の利益の追求} 具体的取組状況【原則2】 【原則6】

毎週役職会議、課内会議を通し、当社方針を全員で共有、常に募集品質やお客様の声を検証・見直しを行っています。

評価基準KPI 各会議の実施率

・正しい募集に向けた課長連絡会の実施	毎週火曜日実施	実施率	100%
・募集品質を見直し・検討する役職会議の実施	毎週月曜日実施	実施率	100%
・お客様の声の共有化と対策会議の実施	毎週月曜日実施	実施率	100%
・家族登録サービス推進	対象 12986件	加入955件	7.4%
・コンタクトセンター設置	人員7名配置	(レベルアップ研修2023年9月実施・継続)	

株式会社 ビッグベル フィデューシャリー・デューティ取組状況

{適切な管理} 具体的取組状況【原則3】 【原則5】

お客様と生涯にわたり、お付き合いを頂けるよう募集状況把握に向けたミーティングを実施するとともに不適切なことはなかったか、改善点はなかったかのフィードバックを都度実施しています。

評価KPI 生命保険継続率 96.3 % (IQA24 ANPベース)

- ・ 各社生命保険継続率 KPI MOF37 83% (メットライフ生命) IQA24 95.2% (東京海上日動あんしん生命)
- ・ 社長を含む役職者並びに募集人の新契約フィードバック 都度実施
- ・ 経営会議にて推奨商品の見直し、検討の実施 毎月1回実施
- ・ 専門職員による10年超契約者への電話・訪問実施 対象 186件 コンタクト率 66.1%

{情報の分かりやすい提供} 具体的取組状況【原則4】 【原則5】 【原則6】

当社では顧客の属性を十分把握したうえで、意向把握シートを独自にカスタマイズし、確認体制を充実させています。

特定商品においてはその商品構造並びに経済環境の変化によるリスクの説明を励行し、一般商品についてもパンフレット・契約のしおり・契約概要・注意喚起情報場合によっては設計書等を使用してお客様の不安の解消に努めております。またお客様が払うべき手数料があった場合、ご納得いただけるよう十分注意を払って説明しております。

その上で明確、平易で誤解を招かないよう当社は全募集人に研修するなど、情報提供を徹底しています。

なお、高齢者募集人においては一定の試験を実施、合格者のみ販売可能とさせていただいており、高齢者募集においても各保険会社ルールを参考に設定、より丁寧な募集を行っています。

株式会社 ビッグベル フィデューシャリー・デューティ取組状況

- ・意向把握シートを当社用に作成し、活用。また適合性の原則、商品講習や特定商品研修等全募集人に毎週実施。
- ・コンプライアンス研修（正しい募集のプロセス含む）の実施 全体会議時励行実施
- ・高齢者募集人（70歳以上）6名の販売継続審査実施 全員合格点並びにマネジメント面談合格

{ふさわしいサービスの提供} 具体的取組状況【原則5】 【原則6】

お客様の声を毎週確認し、事例、確認、対応、改善策を検討しています。また商品講習会、生損保講習会、従業員レベル別講習会を実施。適合性の原則にあった適切な保険商品・サービスの提供を実施しています。また障害者差別解消法に基づく対応としてコミュニケーションボードを常に携行しています。

- ・各保険会社高齢者対応を参考に当社ルールを厳格に作成。シートを作成し高齢者に誤解を与えず優しい対応を遵守しました。
- ・乗換チェックシートを作成しメリット・デメリット等、お客様が正確にご理解を頂けたか確認・管理をしました。
- ・全募集人にコミュニケーションボードを携帯させるなど障害者差別法についても積極的に理解・参画しました。
- ・パンフレット・設計書・注意喚起情報・契約概要・募集文書承認済みチラシを使用して保険提案いたしました。
- ・生損保商品講習会 毎週火曜日 実施

株式会社 ビッグベル フィデューシャリー・デューティ取組状況

{従業員に対する適切な枠組み} 具体的取組状況【原則7】

すべての従業員に対して当社の方針を理解し、お客様の最善の利益を追求するために常に従業員レベルの向上を目指しています。

評価KPI 社内研修 (e-learning)受講率 100%

- ・ 研修生及び若手中堅育成体制確立に向けた部門の設置
「専任営業課」「生保専任販売課（第3課）」継続 研修生5名増員
- ・ 従業員数 61名（9月30日現在）
- ・ T-PEC認定プロデューサー率 30%
- ・ AFP取得者（生保担当） 8名（今期）
- ・ デジタル化 当社独自のデジタルトランスフォーメーション構築、リアル&オンライン営業推進
- ・ コンプライアンス研修 全体会議時実施（毎回毎月）
- ・ 従業員満足度アンケート 2023年6月度実施
- ・ ハラスメント調査の実施 2022年12月度実施
- ・ 全従業員デスク回り個人情報管理チェック 抜打ちにて適宜実施（改善アフターチェック実施）
- ・ 社員自己研鑽実施率 80%

株式会社 ビッグベル フィデューシャリー・デューティ取組状況

{地域に密着した顧客本位の業務運営} 具体的取組状況【原則1】 【原則6】

地域と共生し、生涯にわたり信頼と安心の提案を目指しています。そのため市場シェア（医療関係保険・自動車保険等）、顧客シェア（終身保険等一般保険・法人契約等制度販売）を追求します。

評価KPI 失効・解約率 1.05 %

- ・ 家族登録率 7.4%（全国平均6.1%）
- ・ おほめの言葉率 21.1%（19件中4件）
- ・ 地域のお客様への利便性を考慮し、本社所在地駅前に「綾瀬の保険相談室」店舗オープン（2023年2月）
- ・ 地域・既存顧客向けセミナー開催（開催に向けた講師育成レベルアップ研修 2023年8月実施）
- ・ 足立区内中学校生徒の職場体験実施

FD原則補足事項

- ① 「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち原則5（注2）については当社業務取扱がないため除外しました。
- ② 「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち原則6（注2・3）については当社業務取扱がないため除外しました。