

お一人おひとりに、  
保険の“あたたかさ”をお届けするために。

～「お客さま本位の業務運営方針」宣言～



株式会社RKコンサルティング

## 「お客さま本位の業務運営方針」宣言の公表

株式会社RKコンサルティング(以下、「当社」)は、お客さまのご要望に沿って、ライフサイクルに応じた適切なライフプランを複数の保険会社の商品の中からご提案する総合保険代理店です。私たちは、お客さまの目には見えない保険という商品の大切さをお伝えするとともに、お客さまの将来のお役に立てるよう親身になったコンサルティングを提供させていただいています。

そのための基本となるのが、常にお客さまのことを第一に考える姿勢です。当社はここに、お客さまに信頼されるサービスをお届けするための経営・業務運営方針を以下に定め、公表いたします。

## 経営理念

### 保険選びの向こうに見える、お客さまの人生を思う。

「保険は、そもそも、あたたかい」。私たちの保険への思いを忘れないように、掲げている言葉です。このひと言が表すように、当社は保険が本来持つ“あたたかさ”までお客さまにお届けしてこそ真のコンサルティングだと考えています。保険の大切さを理解しながら、お一人おひとりに、よりよい人生の選択をご提案できること。お客さまに寄り添って将来をともに考えること。当社は、そのために全力を尽くす組織でありたいと願っています。

## 理念を形にするための4つの約束

当社は、経営理念のもと日々の商品・サービス提供を行っていくために、以下の4つの項目を経営および業務を遂行する際の指針としてお客さまにお約束します。

- ① お客さまに最大の満足いただける商品・サービスをお届けし、暮らしの発展に貢献します。
- ② すべてのお客さまに対して、常に同質で最善のコンサルティングを提供できるよう、人材の教育・育成に注力します。
- ③ 社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築きます。
- ④ よき企業人として、人権尊重・コンプライアンス・社会貢献の社会的責任を果たし、広く地域・社会の発展に貢献します。

## コンプライアンスの徹底

### 私たちは、コンプライアンスの遵守を経営の柱としています。

当社の「コンプライアンス基本方針」および「コンプライアンス宣言」に基づき、社員がお客さまに保険商品のご提案を差し上げる際にも、多岐にわたる行動規範、社会規範遵守のもと臨んでいます。

#### 最良の提案を正確に行うために

保険という形の見えない商品をお客さまにお届けするために、保険販売する社員は、①しっかりと保障内容が説明できること、②さまざまなお客さまにとって、最良のものをご提示できること、③お客さまに正しくご理解・ご納得いただけること、など、常に細心の注意を払います。

#### 法令、道徳、そして社会規範の遵守

お客さまは、保険商品に寄せる信頼を、それを扱う「人」の信頼感からも判断しています。したがって保険を販売する社員は、①ルールに則った保険募集をしているか、②お客さまの個人情報を適切に扱っているか、③礼節を失するような対応をしていないか、など、保険業法をはじめとした法令や道徳ならびに社会規範を遵守します。

## コンプライアンス基本方針

株式会社RKコンサルティングは、経営理念の実現に向け、コンプライアンスの実践を経営の最重要課題の一つと位置付け、適切な保険募集の代理業務を通じて、全ての関係者から信頼され、社会の健全な発展に貢献するため、下記の事項を基本方針として実践します。

### 1. 法令等遵守の徹底

当社は、法令およびルールを遵守し、社会規範に基づき行動し、誠実で公正な透明性の高い企業活動を行います。

### 2. 保険契約者等の保護

当社は、保険募集の公正を確保し、お客さまの視点に立ったサービスを提供するとともに顧客情報等の取扱いに細心の注意を払い、厳正な管理に努めます。

### 3. 信頼される企業活動

当社は、健全で適切な企業活動により、お客さまや社会から信頼される企業を目指します。

### 4. 人権の尊重

当社は、お客さまをはじめとする、あらゆる人の人格や個性を尊重し、不当な差別やハラスメント行為は行いません。

### 5. 反社会的勢力等との関係の遮断

当社は、反社会的勢力等に対し、全社を挙げて毅然とした態度で臨み、一切の関係を持ちません。

平成25年12月制定

## コンプライアンス宣言

株式会社RKコンサルティングは、生命保険・損害保険の募集ならびに保険に関するコンサルティングサービス等を通じて、コンプライアンスを経営の最重要課題と位置付け、コンプライアンス基本方針に基づき、コンプライアンスに積極的に取り組みます。

そのためにも、コンプライアンス管理態勢の整備に向けて、コンプライアンス規程の策定、コンプライアンス・プログラムの実現、コンプライアンス・マニュアルの周知、意識の向上のための研修の実施および管理態勢の維持継続に努め、お客さまや社会からの信頼に応えることのできる適正な企業活動を行ってまいります。

平成25年12月30日

株式会社RKコンサルティング

代表取締役 西藤 広一郎

## 業務への取り組み

### 1 全方位型コンサルティング「フルコンサル」の実践

#### 医師の確かな診断・丁寧な説明が、私たちのお手本です。

お客さま自身もお気づきにならないでいる不安・ご意向までを手当てする「全方位型コンサルティング」。その実践のために私たちがお手本としているのが医師が行う診断と説明です。患者さんと向き合い行う「見立て」や「治療の提案」のように、お客さまの将来へ真摯で有用なアドバイスを差し上げること。当社は“保険販売は、医療に近い”と捉え、常にベストのコンサルティングを目指しています。

#### お客さまにお示しする、9つのカテゴリー

総合病院の中にはいくつもの診療科目があるように、私たちは「保険にできること」を9つのカテゴリーに分け（①終身、②収入保障、③定期、④資産形成、⑤個人年金、⑥介護、⑦医療、⑧がん、⑨引受緩和）お客さまに提示し、確認していただきます。事前に見ていただくことで希望される保障も明確になり、正確な診断の出発点となります。

#### 常にお客さまに寄り添う姿勢を大切に

収入の増減や家族構成の変化など、保険の保障内容を見直さなければならないタイミングは必ず訪れます。例えば、お客さまが現在、ご自身の万一の時や病気・怪我の備えをお望みであっても、必要であれば、ライフイベント（住宅取得、出産、ご子息の結婚など）、あるいはご夫婦の老後資金まで見据えながら多岐にわたってお考えいただけるよう、お客さまの人生に寄り添ったご案内をいたします。

#### 給付金などの手続きをお手伝い

当社はお申込みいただいたご契約について、極力お客さまに直接保険会社とのやり取りをするご面倒をかけません。例えば、給付金請求、または住所変更や名義変更等の手続きは当社がお手伝いをさせていただきます。

## 2 全方位型コンサルティング「フルコンサル」へ向けた人材育成

### お客さまは、保険商品を扱う「人」にも安心を求めています。

医療の診断のようにお客さまと向き合うコンサルティングでは、販売員・コンサルタントの力量が重要になります。例え新人であっても、ベテランと同等のアドバイス・ご提案を行えるよう、人材の育成に関しては特に力を入れています。

#### 独自の育成プログラムによる研修の反復

当社独自の育成プログラムにより各個人は必要な知識・ルールを修得。またその後、経験やスキルに応じた実践的なロールプレイングを組み入れた研修を行うほか、優績社員による知識と経験に基づいたスキルアップ研修も実施することにより、全社員が同質のサービスを提供できるようにしています。

#### お金と暮らし全般をコンサルティングできる人材へ

大切なのは、単に保険の説明に終始することなく全社員がお客さまの不安を手当てし、「お金」と「暮らし」について適切な分析とアドバイスを行えること。顕在化されていないニーズも含め、さまざまな不安・お悩みを解消できるような「フルコンサル体制」の整備に注力しています。

#### 知識・スキルの向上、資格取得の推進

理想のコンサルティングのために、お客さまの望んでいることにすべてお応えできるプロとしての知識(住宅ローン・相続等FP業務全般)やスキル向上を図っています。中でもファイナンシャル・プランニング技能士3級以上は当社における推奨資格としています。

### 3 お客様本位の徹底

## お選びになるのはお客さま。そのご意向を何よりも重んじます。

どのようなご提案を差し上げたら、どのようにおすすめしたらお客さまにとっての最良の選択をしていただけるのか。当社はお客さまからご意向を伺う際、ご自身もお気づきにならないご意向も含めて明確にするための仕組みづくりに努めています。

### 事前のご意向確認と商品選定委員会

基本的に、保険にできることを9つの保障分野としてお客さまへ事前に明示し、その保障分野に応じて当社が推奨する保険会社の商品をご提案。その中からお客さまにご自分の意向に合った保険商品を選択していただきます。

当社の推奨保険会社は、四半期ごとに開催される「商品選定委員会」で決定しています。決定方法については、直近四半期の各保険会社の保険種類ごとの販売動向に加え、実際に販売に携わっている営業管理責任者である支社長が集約したお客さまの声、さらには新商品の発売状況等も勘案しています。

### お客さま本位を重視した精鋭の商品群

当社は40数社あると言われている生命保険会社の中から15社のみと業務委託契約を締結しています。これは単に商品ラインナップの一環として保険商品の数を競うのではなく、よりお客さま本位となる尺度と規模で商品を提供できるよう配慮したものです。

## 「お客さま本位の業務運営方針」浸透への取り組み

### 宣言、公表、そして改善。お客さま本位の追求に終わりはありません。

ここで公表させていただいた「お客さま本位の業務運営方針」をよりよいものとしていくために、そして宣言内容をお客さまにご理解いただき、また当社役員・社員一人ひとりに徹底させていくために、当社は、そのさらなる推進と浸透にも努めてまいります。

#### お客さまサービスの改善へ向けて

お客さま本位の業務運営がいつそう推進されるよう、その具体的取り組みについて、「お客さまの声」および早期に解約・失効となった契約の募集状況を検証・共有し、お客さまサービスの改善を図ってまいります。また、その事例を経営会議・取締役会へ報告し、迅速に全社的な改善事項として確認・共有することも同時に行います。

#### 確認機会を多角的に展開

全社員が共通の行動規範として当方針を大切にし、また当方針が確実に遂行されるために経営陣が直接、社員に語りかけていくほか、ホームページや支社に当方針を掲示し、毎月のミーティング時に読み合わせ共有化を図るなど、あらゆる場面で確認する機会を設けます。

平成30年3月31日

株式会社RKコンサルティング  
社員一同  
代表取締役 西藤 広一郎