

「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標の公表について

Gift Your Life 株式会社（代表取締役 豊福公平）では、2018 年 11 月に「お客様本位の業務運営方針」を定め、お客様本位の業務運営に取り組んでまいりました。

今般、当社「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標（KPI）を選定・公表いたしましたのでお知らせいたします。

尚、当方針に基づく取組状況を測る指標（KPI）につきましては、今後定期的に公表いたしますとともに、業務運営状況を検証し、必要に応じて当方針および指標（KPI）の見直しを行い、改善を図る事でお客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

記

方針1 お客様へ最善のギフトを提供する。

営業管理システム hokan の導入（2021 年 12 月 1 日より）

2022 年 6 月時点で在籍している従業員（119 名）の資格取得状況となります。

- ・ FP 技能士取得者数 70 名
- ・ 生命保険大学課程 48 名
- ・ 証券外務員 38 名
- ・ 動画リリース数 27 回

方針2 適切な募集の管理体制

お客様へ最良の案内を行う為に、基本となるコンプライアンス知識とお客様に商品内容を正しくご理解いただくための保険商品・関連知識などの各種研修を積極的に実施いたしました。

2021 年度の実施回数は以下のようになっております。

- ・ 生命保険会社研修 15 回
- ・ 損害保険会社研修 16 回
- ・ 証券業務/知識研修 41 回
- ・ 外部講師研修 7 回
- ・ セミナー講師養成講座 4 回
- ・ コンプライアンス研修 51 回

方針3 お客様の意向に沿った金融商品の提案とサービス提供

弊社で定めたルールに従って募集行為や業務運営が行われているか定期的にチェックを行いました。

2021 年度の実施状況は以下のようになっております。

- ・ 毎月支社ごとの自主点検実施
- ・ コンプライアンス部による全国 17 支社への監査実施

- ・コンプライアンス部による営業管理システムのサンプルチェックを毎月平均約 500 件実施

方針4 わかりやすい説明や適切なサービス提供について

お客様へ保険・証券・不動産の商品・サービスをご案内するにあたり、公的保険制度や仕組みについて正しい情報を提供する為に、常にわかりやすい説明を心がけております。

お客様がご理解いただいた結果として、自社で作成した「最終ご確認書」で認識に相違が無い事を確認させていただいております。

またご高齢のお客様へ保険商品のご案内を行う際には、お客様の状況を考慮して、誤認が起きないように通常の案内以上に最新の配慮をもって対応させていただきます。

そのうえで原則として以下のルールで対応させていただきます。

- ・原則満 20 歳以上 70 歳未満の二親等以内の親族(配偶者・子・孫・弟妹・同居または同一生計の子の配偶者)の同席

- ・お客様の事情により同席がかなわない場合は、商品説明日(重要事項説明日)と申込日までに、中 3 日間以上の検討期間を設け、さらに、募集人による最低 3 回以上の面談

- ・コンプライアンス部による営業管理システムのサンプルチェックを毎月平均約 500 件実施

方針5 業務運営の定着に向けた取り組みについて

弊社従業員はお客様へ最良となる金融商品の提案を行うために、自己成長する為の高いプロ意識とコンプライアンスの深い理解を行うために以下の取り組みを行いました。

- ・代表研修 51 回
- ・コンプライアンス研修 51 回

以上