

「お客様本位の業務運営に関する方針」



株式会社ウォーム（以下、当社といいます。）は、事業活動における普遍的な価値を「お客様からの信頼」と位置づけ、お客様から最も支持される「安心と信頼のパートナー」を目指して活動しております。

金融業界の潮流は絶えず変化しており、その変化に対応することは私たちの重要な役割と認識し、新たなリスクが出現する度に、お客様一人ひとりに合わせた最適な保障を提供することで、いつ何時もお客様に安心を届けることができるよう努めてまいりました。

また、当社は社員教育と健全な職場環境の整備に注力しております。社員一人ひとりが専門性を磨き、お客様から信頼される存在となれるよう、今後も人材の育成に努めてまいります。

このたび、当社は、これまで培ってきたサービスがお客様にとって真の利益となるよう、業務運営の品質向上に邁進する必要があると認識し、2025年1月1日付けにて「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、公表いたします。

当社の保険コンサルティングは、「いかなる時もお客様のためでなければならない」という強い思いを軸にしています。そのうえで、お客様本位の良質な保険商品・サービス・情報の提供を通じて、お客様の最善の利益を追求することをお約束いたします。

当社は、今後もより良いサービスの提供を行うため、この方針に示された理念を継続・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本としてさらなる徹底を図ってまいります。

2025年1月1日 策定

株式会社 ウォーム

代表取締役 奥田 耕平

Mission（私たちの使命）

『何事にも真正面から向き合います！』

私たちは、何事にも真正面から向き合い、保険の普及を通じて社会に貢献いたします。

そのために私たちは、

- ・素直で正直であること
- ・明るく楽しくあること
- ・公私ともに夢や目標を持つこと

上記をモットーに、常にお客様に寄り添い、温かい気持ちで、真心を持ってお客様のご相談に応じます。

Vision（理想とする姿）

お客様、社員とその家族の夢の実現のサポートを通じて、共に成長・繁栄しあえる関係を築きます。

Values（行動指針）

「4つのCH」を行動指針としています。

「ピンチ：Pinch」になったら、「チャンス：Chance」と捉え、

チャンスが到来したら果敢に「チャレンジ：Challenge」し、

挑戦し続けた結果の末に変化「チェンジ：Change」し続ける。

自らを変革し続ける組織を醸成するために、チーム一丸となって行動します。

Credo（サービス信条）

【お客様にとって有益な情報の習得】

「変わらない為に変わる」

世の中は変わる。だから私たちも変わる。

企業としてお客様をお守りし、永続的なサービスを提供するために私たちは進化し続けます。

お客様に質の高い情報提供するために、私たちは常に知識の習得と最新の情報の取得に努めます。

【スピーディーな保険金支払い対応】

「入口より出口！」

保険は加入時よりも請求時。

保険は加入時の商品選択も大切ですが、万が一の際の保険金のお支払いはさらに大切です。

私たちはお客様の不安を安心に変えるために、スピーディーかつ的確な保険金のお支払いサポートに努めます。

【お客様のよろず相談対応】

「保険人から繋ぎ人」

保険で解決できる事には限りがあります。私たちは、事業を通じて培ってきた経験値や幅広いネットワークを活用し、

お客様のお悩みを解決するためのソリューション提供に努めます。

方針1「お客様の最善利益の追求のための取組み」

私たちは、お客様の「もしも」や「万が一」に備えるための保険の提供に留まらず、お客様が抱える将来不安を取除くためのサポート体制を構築しております。私たちがこれまで培ってきた知識や経験、幅広い異業種とのネットワークを活かし、お客様の様々なニーズに対してお役に立てるよう努めております。

社員が高い職業倫理と高度な専門性を習得し続けるとともに、以下に掲げる当社独自のサービスを提供することで、お客様の最善の利益を追求いたします。

「主な取組内容」

1.独自の保険募集態勢

当社は、お客様の多様化するライフスタイルを鑑み、お客様の利便性に配慮した以下の相談窓口を設けており、個々のお客様のニーズに合わせたオールリスクマネジメント（生命保険および損害保険の総合提案）の実践に努めています。

- ①来店相談：FP資格を有する専任社員による来店型保険カウンターでの専門的な保険コンサルティングの実践。
- ②訪問相談：業界歴10年以上のベテランコンサルタントによるきめ細かい保険コンサルティングの実践。
- ③Web相談：FP資格を有する専任社員によるオンライン保険相談サービスの実践。

2.保険コンサルティングの基本姿勢（公的保険と民間保険の調和）

保険コンサルティングを実践するうえで、お客さまの背景（年齢・家族構成・職業・想定されるリスク等）、各保険商品の仕組み、公的保険制度も踏まえ、お客様が真に必要な保険商品をご選択いただくための情報を一つひとつ確認しながら提案しています。

特に公的年金制度については、その仕組みや利点を丁寧に説明したうえで、お客様の公的給付の概算受取額を試算し、必要保障額の過不足を明示します。そのうえで、お客様のライフプランに最も適合する保険プランを提案しています。

3.お客様への丁寧な情報提供

保険商品のご提案にあたっては、お客様のご意向・ニーズを的確にとらえ、お客様の同意を得ながら保険プランの提案を行っています。また、お客様に保険商品の仕組みについて十分なご理解とご納得をいただくために、「比較推奨保険商品一覧」、「商品パンフレット」、「設計書」、「契約概要」、「注意喚起情報」等を用いた丁寧な情報提供を行っています。

方針1「お客様の最善利益の追求のための取組み」

「主な取組内容」

4.リスク性商品提案時の対応

市場リスク（為替リスク、運用リスクなど）を伴う商品（外貨建て保険や変額保険など）については、お客様の属性（金融知識、投資経験、資産状況、契約を締結する目的等）に照らし、適切な説明を行っています。

5.ご高齢の方、障がいをお持ちの方への適切な対応

ご高齢のお客さまおよび障がいをお持ちのお客さま等、特に配慮が必要な方については、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないように、それぞれのお客さまの特性に応じてわかりやすく丁寧に説明を行っています。

6.保険以外の当社独自のネットワークサービスの提供

地域のお客さまの様々なニーズにお応えするため、保険サービスに留まらず、以下の地域ネットワークを駆使した高品質のサービスの提供に努めています。

- ①住宅関連業者（住宅リフォーム業者等）とのネットワークサービス
- ②自動車関連業者（自動車修理工場等）とのネットワークサービス
- ③士業（弁護士・司法書士・行政書士・社会保険労務士・税理士等）の方のご紹介
- ④異業種マッチングコーディネーター

KPI項目	目標KPI
①総顧客数（対前年比）	① 103%
②保有純増率（生保ANP対前年比）	② 105%
③ネットワークサービス紹介者数	③ 120人

方針2「お客様への定期的なアフターフォロー」

当社は、ご契約後もお客様の人生に寄り添う“お金のホームドクター”として、いざ保険が必要になった時のサポートやライフイベントに応じた保険の見直しなど、お客様が長く安心して人生を歩んでいただくために以下のアフターフォローを継続的に実施しています。

「主な取組内容」

- 1.ご契約者様に、年に1回以上電話及び訪問、郵送物による契約確認を行っています。その際、ご契約内容の確認、最新の情報提供、保全手続きのサポート、確実な給付金・保険金のお支払いのサポート等を迅速かつ適切に対応します。
- 2.お客様のアフターフォローに際し、特に70歳以上のご高齢のお客様と特定保険（外貨保険・変額保険等）のご契約者に対しては、あらためてご契約時の内容に齟齬がないかご説明し、現況報告を丁寧に行います。
- 3.お客様情報は、当社顧客管理システム（東京海上日動：TNet）に記録し、いつでも確認・フォローできる体制を構築しています。
- 4.お客様のライフイベントの変化（結婚・出産・車や家の購入・子供の独立・退職・相続等）に応じた保険の見直しや生活支援のご相談に応じます。その際、「ご加入一覧」「超AIプランニング」等のコンサルティングツールを活用し、お客様のご加入状況のご案内と、漏れやダブりのない保険のご提案に努めています。
- 5.安定的かつ確実な補償提供のために、早期の更新手続き（満期日の15日前まで）を90%以上完了するよう努めています。

KPI項目

目標KPI

①損保継続意向アンケート（10点満点）

① 8点

②早期更新手続き満期15日前完了率

② 90%

③生保24ヶ月継続率

③ 90%

方針3「利益相反の適切な管理」

当社は保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成に関わることはありませんが、各保険会社から保険商品の締結の媒介、あるいは代理によりご案内する商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料を受領します。そのため、お客様の利益等が不当に害されることがないように、保険会社毎の代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様の意向に沿った商品について推奨理由を明確に説明した上で、提案・推奨しています。また、当社は保険会社が行う特別なキャンペーン等から得られる報酬を受け取ることは一切ありません。

「主な取組内容」

1. お客様に最新かつ最適な商品を推奨するために、最低年2回の推奨商品選定委員会を開催しています。
2. 保険募集の適切性を確保するために、お客様のご意向に沿った保険提案が適切に行われているか、利益相反となるような事態を招いていないか等の検証および評価について、募集面談記録を全契約チェックし、さらに内部監査を実施しています。
3. 是正事案が発生した場合は、迅速かつ適切に対応するとともに、改善のためのコンプライアンス委員会を適宜開催します。

KPI項目	目標KPI
①推奨商品選定委員会の開催数	① 1回/月
②生保募集面談記録のモニタリングチェック回数	② 1回/週
③コンプライアンス委員会の開催数	③ 1回/月

方針4「お客様が負担する手数料等の明確化」

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱うため、お客様が負担する手数料、その他の費用等が発生する場合には適切に説明を行い、お客様にご理解いただけるよう努めています。具体的には、お客様が負担される費用等の説明、および検証について、以下のように対応いたします。

「主な取組内容」

- 1.生命保険のうち、特定保険契約（外貨保険・変額保険等）については、保険会社が作成する資料を用いて、お客様にご負担いただく費用（保険関係費用、運用関係費用、解約控除、年金管理費等）をわかりやすく説明しています。
- 2.生命保険のうち特定保険契約以外の商品および損害保険については、お客様に市場リスクをご負担いただくことがないことから、保険会社が作成する資料を用いて、お客様からお支払いいただく保険料や解約返戻金額等について説明いたします。
- 3.お客様が負担される費用の説明が適切に行われているかの検証および評価について、募集面談記録を全契約チェックし、さらに内部監査を実施しています。
- 4.是正事案が発生した場合は、迅速かつ適切に対応するとともに、改善のためのコンプライアンス委員会を適宜開催します。

KPI項目	目標KPI
①生保意向把握・確認書の点検回数	① 1回/週
②コンプライアンス委員会の開催数	② 1回/月

当社では苦情・ご意見・ご要望・ご相談等に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、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提供につなげていくよう、以下の取組を行っています。

「主な取組内容」

1.苦情の分析と改善

当社は、お客さまから寄せられた苦情に対して、迅速・丁寧に対応するとともに、その原因について調査・分析を行い、起因となった案内が、各種法令及び各保険会社のルールや当社の社内規則等と照らし、苦情のレベルを確認するとともに、分析結果についてはコンプライアンス委員会にて、内容に応じた改善施策を決定しています。

2.お客さまのご意見・ご要望等の経営への反映

苦情以外の「ご要望」・「ご意見」・「ご相談」・「お褒めの言葉」等のお客さまの声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上を図るとともに、「お客様の声会議」を定例開催することにより、積極的に社内共有し、従業員の活動のヒントとして役立てています。

3.お客様アンケートの実施

当社は、お客さまに対してご契約直後に保険会社（東京海上日動火災株式会社）によるお客様満足度アンケートの協力依頼を実施しています。お客様満足度アンケートに寄せられたご意見をもとに、当社におけるサービスの改善・向上につなげています。

KPI項目	目標KPI
①お客様アンケート回答件数	① 200件
②お客様の声会議の実施回数	② 1回/月
③代理店推奨度（NPS）	③ 30点

当社は、すべての従業員が、業務運営においてお客様本位の行動をしていくための教育体制を確立しています。また、従業員の成長が会社の成長であると考え、様々な福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に発言できる仕組み等を整備し、一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が最大限の力を発揮できる環境作りに努めています。

「主な取組内容」

1.教育体制の確立

- ①当社では、Eラーニングシステムを活用した教育・学習コンテンツを整備し、常に従業員が学習できる体制を構築しています。コンプライアンス教育のために実施しているコンプライアンステストをはじめ、必須受講項目は常に満点合格を課し、従業員のコンプライアンス知識、取扱商品やサービスの理解を深める教育を実施しています。
- ②当社では、お客様本位の業務運営を実現するため、従業員に対し、月次のEラーニングによる自主点検を行い、従業員に対する適切な動機づけの枠組み、およびガバナンス体制の構築を図っており、従業員への浸透度合いについても定期的に検証・評価しています。
- ③当社では、お客様へのきめ細かいコンサルティングを実践するために、ファイナンシャルプランナー（FP）の資格取得の推進を図っています。また、従業員の積極的な参加を促すために、FP資格取得者には資格取得手当を付与する人事制度を設けています。
- ④当社では、最新情報・知識の取得を目的とした当社独自の研修プログラム（以下）を実施しています。
 - ・保険会社主催の商品研修の参加
 - ・全体会議での各種研修（生保・損保売れ筋商品、公的保険制度等）の開催
- ⑤当社では、「お客様本位の業務運営に関する方針」について、定例会議や研修等を通じ、経営幹部が全従業員に対して、様々な角度から当社の方針に関するメッセージを直接発信することで、一層の取組の浸透を図っています。

「主な取組内容」

2.職場環境の整備

- ①当社では、従業員が自由に発言できる風通しの良い職場環境を確立するために、社内の意見交換会を定例開催しています。
- ②当社では、現場の意見を経営に反映させることを目的として、月毎に従業員との個別面談を実施しています。
- ③福利厚生制度として各種保険制度の設置、余暇（記念日休暇・ボランティア休暇）・レクレーションを用意しています。

KPI項目	目標KPI
①Eラーニング実施回数	① 1回/月
②自主点検実施回数	② 1回/月
③従業員との個別面談実施回数	③ 1回/月

金融庁【顧客本位の業務運営に関する原則】と当社取組方針の対応関係

金融庁が公表している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と、当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針（「取組方針」）の対応関係は以下の通りとなります。			当社取組方針における該当箇所					
			取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6
金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則	原則2	顧客の最善の利益の追求	○	○	○	○	○	○
		(注1)	○	○	○	○	○	○
	原則3	利益相反の適切な管理			○			
		(注1)			○			
	原則4	手数料等の明確化				○		
	原則5	重要な情報の分かりやすい提供	○	○		○		
		(注1)	○	○		○		
		(注2) ※						
		(注3)	○	○		○		
		(注4)	○	○		○		
		(注5)	○	○		○		
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	○	○			○	○
		(注1)	○	○			○	○
		(注2) ※						
		(注3) ※						
		(注4)	○	○			○	○
		(注5)	○	○			○	○
	原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等						○
		(注1)						○

※当社は保険代理店であるため、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はじめとする当社が取り扱う金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については本宣言の対象とはしていません。