SOMPOひまわり生命「お客さま本位の業務運営方針」

SOMPOひまわり生命保険株式会社（以下、「当社」）は、「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社はこの実現に向け、「お客さま本位の業務運営方針」（以下、「本方針」）を定め、生命保険を基盤にお客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」としての存在意義を確立してまいります。

なお、本方針に基づく取組状況は定期的に確認し、業務の見直しを行うとともに、その結果を公表します。また、本方針はお客さまの視点で定期的に見直しを行います。

方針1. お客さまの最善の利益の追求

- ・当社は、コンプライアンス（法令等遵守）を事業の大前提としたうえで、お客さまの視点ですべての価値判断を行い、最高品質の安心とサービスを提供することによって、お客さまの最善の利益を追求します。
- ・当社は、お客さまからのご意見・ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

取組概要

■企業文化の醸成

- ・経営層自らが社員に対して、本方針とその実践に関するメッセージを継続的に発信し、本方針に基づくより良い取組みを社員間で認め合い、褒め合うことで、日常業務の中にお客さま本位を定着させ、お客さま本位の行動を育む企業文化を醸成しています。また、この企業文化を当社ブランドの一つとして確立していきます。

■お客さま本位の業務運営の推進体制

- ・取締役の中から「FD※推進統括責任者」を選任するとともに、本方針の推進責任を担う部門としてFD推進部を設置し、本方針の推進、定着、進化に向けて取り組んでいます。
※FD（Fiduciary duty：フィデューシャリー・デューティー）：顧客本位の業務運営
- ・消費生活相談員や消費生活アドバイザー等の社外有識者からご意見等をいただく場としてFD社外モニター会議を設置し、同会議を毎月1回開催しています。

■お客さまの声を経営に活かす取組み

- ・カスタマーセンター、ご相談窓口、アンケート、営業店、代理店など様々な経路を通じて、お客さまからの直接的な感謝、苦情、ご意見・ご要望等に加え、お客さま視点による社員からの提案など、お客さまの声を幅広く収集することに積極的に取り組んでいます。
- ・収集したお客さまの声は一元的に管理し、商品・サービスの開発、業務改善・品質向上やお客さまの利便性向上につなげ、お客さまの声を活かした改善に継続的に取り組んでいます。また、その改善事例を定期的に当社ホームページ等で公表しています。

方針2. お客さまへの分かりやすい情報提供

当社は、お客さまにとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスの特性に応じ、重要な情報をお客さまに適した方法で分かりやすく提供します。

取組概要

■商品・サービスに関する分かりやすい情報提供

- ・お客さまに分かりやすい情報提供を行うため、パンフレット、契約概要、注意喚起情報や手続書類の作成にあたっては、消費者モニター等外部の意見やユニバーサルデザインの観点を取り入れる等、お客さま視点に基づく分かりやすさを追求する取組みを行っています。

■ご高齢、障がいをお持ちのお客さまへの配慮

- ・ご高齢のお客さまとのご契約に際しては、ご家族の同席、複数回の面談や複数の募集人による確認等、お客さまに適切かつ十分なご説明を行うための態勢を整備しています。

- ・お客様の特性に応じた見やすさ・分かりやすさを考慮した各種お知らせの送付や、診断書の取付代行など給付金等請求手続きの支援サービスを実施しています。
- ・お客様の状況に応じて、ビデオ通話を利用した手話・筆談によるご案内や点字翻訳によるご契約内容のお知らせなどをご用意しています。

■投資性商品にかかる情報提供

- ・銀行等金融機関を通じて外貨建て保険や変額保険等の投資性商品を取り扱う場合は、お客様に市場リスクをご負担いただく投資信託等と同様に、当社が金融機関等に支払う販売手数料に関する情報をお客様へ提供します。なお、現在当社は投資性商品（特定保険契約）を販売していません。

方針3. お客様にふさわしい商品、サービスの提供

- ・当社は、お客様の状況、知識や経験、加入目的および加入内容等を勘案し、お客様のご意向に沿った適切な商品・サービスを提供します。
- ・当社は、お客様に万が一の際の保障に加え、健康の維持、増進という価値を提供します。契約前後においてもお客様と「健康」を軸につながり続けることによって、お客様一人ひとりに最適な商品・サービスを最適なタイミングで提供します。

取組概要

■お客様のご意向の適切な把握・確認

- ・お客様のご意向の把握、お客様のご意向と提案内容の関係性の説明、ご契約内容がお客様のご意向に合致していることの確認など、お客様のご意向に沿った適切な商品・サービスを提供するための態勢を整備しています。

■「保険」と「健康」を統合した新たな価値（Insurhealth:インシュアヘルス）の提供

- ・当社は、保険本来の機能（Insurance）と健康を応援する機能（Healthcare）を統合した従来にない新たな価値（Insurhealth）のお客様への提供を通じて、お客様の万が一に備えるだけでなく、予測・予防・寄添いによりお客様の健康の維持・増進のお手伝いをしています。
- ・デジタル技術等も積極的に活用し、今後も新たな価値（Insurhealth）を継続して提供していきます。

■アフターフォローの取組み

- ・Insurhealth では、お客様の毎日の健康に寄り添うことで、お客様一人ひとりに最適な情報を最適なタイミングで提供しています。
- ・お客様にご契約内容等を定期的にご確認いただくため、毎年、お客様にご契約内容や各種手続きを案内する「ご契約内容のお知らせ」をお送りしています。

■健康サービスブランド「リンククロス」の提供

- ・「リンククロス」は、お客様と一生涯のつながりを持つことを目指し、お客様に心地よく、楽しく、健康を維持していただくことをコンセプトとした健康サービスブランドです。
- ・「リンククロス」は、ご契約者のみならず広く一般消費者の皆さまに、健康維持・増進に資する各種サービスを提供しています。

方針4. 利益相反取引の適切な管理

当社は、お客様の利益を害する恐れのある取引を適切に把握する態勢を整備し、管理します。

取組概要

■利益相反取引の管理

- ・お客様の利益を不当に害することのないよう、SOMPOホールディングスグループ利益相反取引管理基本方針※に基づき、当社グループ金融機関の取引等に起因する利益相反を適切に管理しています。
※<https://www.himawari-life.co.jp/company/introduction/governance/conflict/>
- ・当社との取引関係が資産運用に係る銘柄選定に影響を及ぼすことのないよう、資産運用部門とその他の部門との情報遮断を徹底しています。

方針5. 方針の定着に向けた取組み

- ・当社は、社員に対し、本方針の定着に向けた動機付けの枠組みを構築し、健康経営、ダイバーシティ推進、働き方改革に取り組めます。
- ・当社は、商品・サービスの提供を委託する代理店、募集人に対し、本方針の定着に向けた指導、教育を行うとともに動機づけの枠組みを構築します。

取組概要

■徹底したお客さま視点を持った社員の育成

- ・社員一人ひとりがお客さまにより近いところで自ら課題を設定し、知恵を出し合い、職場・会社全体のチームワークで改善・進化する力（現場力）を発揮して、お客さま視点で様々な業務に取り組んでいます。
- ・スキルだけでなく、真にお客さまの立場になって判断し、常にお客さまに寄り添える社員を育成するため、定期的にコンプライアンス、健康や医療等に関する研修を実施し、本方針の定着に向けた取組みを進めています。
- ・営業社員の人財育成に特化したトレーニングセンター室を設置し、お客さまから評価いただける代理店・募集人を育成するために、営業社員の指導・トレーニングを継続的に行っています。

■社員に対する適切な動機づけの枠組み

- ・お客さまに新たな価値を提供し、お客さまの健康を応援する企業となるため、健康経営を実践し、新たな業務オペレーションやワークスタイルの確立に向けた働き方改革に取り組んでいます。
- ・社員の人事評価制度と営業店の組織表彰制度の評価項目として、本方針の実践に関する項目を設定し、本方針の実践を促す枠組みを構築しています。

■代理店、募集人の業務品質向上

- ・お客さまに適切に商品・サービスを提供する態勢を維持・強化するため、次の事項に重点を置いた各種研修・教育制度等を通じて、代理店と募集人の業務品質の向上を図っています。
 - ①意向把握、重要事項説明、告知の取扱いなど保険募集に関する事項
 - ②お客さまへの最適な保障・サービスの継続的な提供（アフターフォロー）に関する事項
 - ③代理店自身の業務改善サイクル（代理店の内部管理態勢）の整備・強化に関する事項
- ・「高いコンサルティング提案力」、「健康応援の実現（Insurhealth 推進）」、「お客さま本位の業務運営」を兼ね備えた当社の最高品質の募集人を「HLアドバイザー」と定義し、お客さまに感動していただける募集人の育成を進めています。

■代理店、募集人に対する適切な動機づけの枠組み

- ・代理店手数料の評価項目として業務品質項目を設定し、お客さまの最善の利益を追求する代理店を評価する体系※とすることで、本方針の実践を促す枠組みを構築しています。
※手数料体系の詳細は当社ホームページにおいて公表しています。
<https://www.himawari-life.co.jp/company/fee/>
- ・代理店と募集人の表彰制度の評価項目として業務品質項目を設定しており、お客さま本位の業務運営を着実に実行し、お客さまの最善の利益を追求する代理店と募集人を模範として表彰することで、本方針の定着を図っています。

■本方針の実効性向上の取組み

- ・本方針に基づく取組状況は分析のうえ、全取締役、監査役および執行役員が参加する経営会議でその十分性を確認・評価しています。また、同会議では、当社の取組状況、社会情勢や環境の変化、他金融事業者の取組事例、および社外有識者からの助言等を踏まえ、本方針の見直しの要否を協議しています。

成果指標

「お客さまの数」とお客さまアンケートに基づく「お客さま満足度」を本方針の成果指標（KPI）とし、この成果指標（KPI）は本方針に基づく取組結果と併せて公表します。