

【別紙 8】一般公表イメージ（総合評価・基本情報・代理店取組み）

代理店名

ABCライフコンサル

《総合評価》

一定の評価項目を充足

| 要素 | 業務品質評価項目 | 充足状況 |
|----------------|------------------------------------|------|
| Ⅰ. 顧客対応 | (1)お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備 | ●/● |
| | (2)募集人教育 | ●/● |
| Ⅱ. アフターフォロー | (3)アフターフォロー時の顧客対応態勢 | ●/● |
| | (4)お客さまの声・苦情管理態勢整備 | ●/● |
| | (5)顧客・契約情報管理 | ●/● |
| | (6)継続状況 | ●/● |
| Ⅲ. 個人情報保護 | (7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営 | ●/● |
| Ⅳ. ガバナンス | (8)コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営 | ●/● |
| | (9)コンプライアンス推進態勢 | ●/● |
| | (10)不適正事案（含む懸念事項）への対応 | ●/● |
| | (11)従業員管理 | ●/● |

※記載の内容はイメージです。代理店業務品質SGでの議論を踏まえて情報の追加・削除いたします

1. 代理店の基本情報

- ・首都圏を中心に40店舗を展開している。
- ・取扱生命保険数：25社（202●年●月現在）
- ・保険商品の比較推奨提案においては、比較可能な同種の保険契約の中から顧客の意向に沿った保険契約の選別を行い、保険契約を提案（□方式を適用）。

・経営理念・方針

基本情報を掲載

- （1）安心をご提供することで、お客さまの豊かな暮らしを手助けする
お客さまのライフステージに応じた最適な保険商品をご案内することで、お客さまに安心をご提供し、お客さまやご家族の人生が豊かになるよう手助けをする。
- （2）思いやりの心を大切にし、関わる人に喜びと感動を与える
お客様をはじめ関わる人との心のふれあいを大切にする事で、相手に喜びを与え、関わりを持った人のみならず自分自身も幸せになる。

2. 代理店が特に力を入れている取組み

（代理店から報告いただいた3点について掲載）

- ・従業員に対しビジネスマナー向上に力を入れており、コンプライアンス研修では常にビジネスマナー教育を取り入れている。
- ・お客さまからの苦情を毎日従業員に周知する機会を設け、苦情周知を徹底している。
- ・社内システムを活用し、従業員の意見（新しいアイデアから内部通報まで幅広く）を集める仕組みを構築している。

代理店から報告いただいた内容を掲載

【別紙8】一般公表イメージ（特筆すべき事項）

※記載の内容はイメージです。代理店業務品質SGでの議論を踏まえて情報の追加・削除いたします

3. 特筆すべき事項 ※(充足している任意取組み項目の中で、好取組事例を記載)

- 各店舗で募集人の販売好取組を共有し、本社でとりまとめ特に優れた好取組を毎月全募集人に共有化している。また、FP3級取得を推奨している。
 - 既契約者に年1回架電を行い、現状の確認や新商品の情報提供等を実施している。
 - 毎月e-learningで毎月募集人教育を実施している。
 - 苦情内容を1件1件確認し迅速な対応を行っている。苦情発生の経緯を全件確認し、本社のコンプライアンス委員会や各店舗のミーティングで共有し再発防止に努めている。
 - クレーム対応を推奨することで、未納契約や早期解約を抑制している。
 - 個人データ管理や従業員のPC使用状況のモニタリング等はコストもかけて十分に行われている。
- 任意取組み項目において、進んだ取組を行っている場合、その取組み内容を掲載。**
- 記載内容について代理店とすり合わせ（機密度の高い内容等は削除するなど）の上、掲載。**