

株式会社 GIC コンサルティング FD 宣言

2024 年 7 月 1 日
株式会社 GIC コンサルティング
代表取締役 澤田 めぐみ

お客様本位の業務運営の実現に向けて

<企業使命感>

「人と企業の未来リスクをジャッジし、安心と信頼を創造する」

当社は、「人と企業の未来リスクをジャッジし、安心と信頼を創造する」ことを企業使命感として掲げ、想像しうる様々なリスクに対してお客様の不安を払拭し、安心と信頼を創造し続けることが、当社の存在意義であり使命であると考えています。

この企業使命感の下、中長期的な視野に立ち、リスクマネジメントコンサルティングを実践するとともに、以下に定める取組方針の定期的な見直しを実施することで、お客様本位の業務運営を実現して参ります。

【取組方針 1】 お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様の最善の利益を図るために、法令等を遵守し、企業使命感に則り、お客様を取り巻く環境や意向を汲み取ったリスクマネジメントコンサルティングを実施します。また、高度な専門性と職業倫理を保持するため、自ら弛まぬ研鑽に励んで参ります。

(具体的な取組み)

① 多様なコミュニケーション手段によるお客様の利便性向上

当社は、お客様を取り巻く環境の変化、接点の多様化を踏まえ、対面だけではなく、携帯電話・メール・インターネット（Web 面談等）を活用したコミュニケーションを積極的に取り入れております。

お客様とのコミュニケーション（質・量）を重視することで、お客様からのご要望だけでなく、お客様を取り巻く環境に基づく潜在的なニーズまで踏まえた最適なソリューション提供を行なっております。

② 人財採用・育成とプロフェッショナルの追究

当社の取り扱う商品・サービスは目に見えないモノがほとんどであるため、お客様と接点を有する各人の人間性が重要だと考え、当社の企業使命感を共に追い求めることが出来る人財を積極的に採用して参ります。

また、お客様の最善の利益に資するべく、お客様に対する提案の質を高めるため、「商品知識」はもとより、「世の中の既発事象」や「金融・経済・健康等の周辺知識」、「リスクマネジメントコンサルティング」に関する教育・研修を継続的に実施することで、各人がプロフェッショナルとしてのスキルアップに努めています。

③ 企業経営に資する良質な付加価値サービス

お客様（法人）の事業継続に資するべく、また、お客様を取り巻くリスクを軽減するために、当社はおお客様に対する付加価値サービスとして、「安全運転講習会や安全大会などの講師派遣」や「各種認証取得支援」を行っております。

【取組方針 2】 利益相反の適切な管理

当社は保険代理店として、保険契約の締結または媒介を行う対価として、保険会社から代理店手数料等を受領しております。お客様利益の保護を図る観点から、当社とお客様との間の利益相反によりお客様の利益が不当に害されることのないよう管理体制（2名以上によるチェック後の提案など）を構築しています。また、保険商品を提案する際には、代理店手数料が高い商品を提案するような行為は行わず、保険業法や関連法令等を踏まえて、お客様のご意向に沿った商品の提案を行って参ります。

（具体的な取組み）

① 提案を行う保険商品について

当社はリスクマネジメントコンサルティングを通じた保険商品の提案・販売を行っていることから、特定の取扱保険会社の営業方針に影響を受けることなく、また、代理店手数料の多寡により保険商品を選定することはありません。

② 募集活動について

お客様利益が不当に害されることがないよう、当社内で定める「募集プロセス」「比較販売・推奨販売方針」に則った募集活動を徹底し、募集経緯を対応履歴（証跡）に残しています。

③ 契約保全について

ご契約後 1 年以内に解約・失効となった場合、すべての契約に関して、その原因を調査・分析することで、適切な提案を行うことが出来ていたか、検証を行っております。

④ 管理体制について

募集行為に関する上記取組み①②が確実に遂行されているかについて、全契約につきお客様提案前に、役員を含めた 2 名以上が確認を行うとともに、取扱保険会社により実施される定期的な点検を活用することにより、客観的な視点も踏まえ、取組みの実効性を高めています。

【取組方針 3】 重要な情報の分かりやすい説明について

当社は、お客様へ提案する商品・サービスに係る内容を正しくご理解、ご判断いただけるよう分かりやすい説明を心掛けて参ります。

（具体的な取組み）

① 重要事項等の説明

当社は、保険募集にあたり、お客様の判断に影響を及ぼすような重要事項については、当該お客様の認識・理解の程度に応じて、各保険会社が作成した「重要事項説明書」等を用いて分かりやすい説明を実施しています。また、保険商品の説明においても、各保険会社が作成するパンフレット等お客様の理解を促すための分かりやすい資料の使用を心掛けるとともに、専門用語を使用せず、分かりやすい言葉への変換や具体例を用いることにより、お客様の理解を深めるよう努めています。

② 比較説明・推奨販売方針の説明

当社は、損害保険・生命保険共に複数の保険会社の商品を取り扱っています。お客様へ提案を行う際には、当社の定める「保険商品販売方針及び比較説明・推奨販売方針」に基づき、説明を実施しています。

③ リスクを伴う特定商品の説明

外貨建て保険等の特定保険商品のご案内に当たっては、商品内容に加えて、お客様の特性や知識等を踏まえて、内在するリスクやリターン（メリット・デメリット）について、より丁寧な説明を実施しています。

④ ご高齢・障がいをお持ちのお客様への対応

ご高齢のお客様、障がいのあるお客様には、親族などの同席や複数回の面談機会の設定、複数募集人による対応など、分かりやすく齟齬の生まれにくい対応を心掛けています。

【取組方針 4】 お客様のご意向に沿った最適な商品・サービスの提供

当社は、お客様に顕在化しているニーズだけではなく、リスクマネジメントコンサルティングを通じて潜在的なニーズを把握したうえで、お客様のご意向に沿った最適な商品・サービスを提案いたします。

① お客様意向に沿った商品・サービスの提案

お客様を取り巻く環境や業界に関する知識レベルを高めることで、お客様の置かれた状況の理解を深めるとともに、当社の強みであるリスクマネジメントコンサルティングを通じたアプローチを実施することで、お客様の潜在ニーズを引き出し、結果としてお客様の意向に沿った最適な商品・サービスの提供を行なって参ります。また、提案する商品が「保険」の場合、複数ある保険会社の商品の中からお客様の意向に沿った最適なプランをご提案いたします。

② アフターフォロー

お客様を取り巻く環境やリスク内容は変化することから、お客様意向に基づき、最低でも年 1 回以上のコンタクトを取り、環境変化等の情報収集を行うことで、適切な提案に繋げています。また、ご契約後もお客様にとって有益な情報の提供や、潜在リスクに関する助言・提案は継続実施します。

【取組方針 5】 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社のすべての社員が企業使命感のもと、リスクマネジメントコンサルティングを通じた金融商品・サービス等の提案を実現出来るよう、また、より高いレベルを目指すべく、各保険会社の商品研修はもちろんのこと、周辺知識の習得や様々な業界に関する知識の向上に資する研修等を実施することで、お客様本位の業務運営に適切に取り組むことの出来る環境を整備して参ります。

（具体的な取組み）

① 企業風土の構築

当社は、「人と企業の未来リスクをジャッジし、安心と信頼を創造する」という企業使命感に基づいた取組みを行うことで、お客様の最善の利益が実現できるものと考えております。当社が策定する経営計画や事業計画は、すべてこの企業使命感の考え方に基づいており、全社員の判断基軸になっています。その創業の精神である企業使命感を、在籍する社員はもちろんのこと、新たに採用・入社する社員にも早期に浸透※させることで、企業風土の維持・継続を図って参ります。※「企業使命感」の社内掲示や会社案内への掲載、経営計画・事業計画への盛り込み

② 会議体・研修等を活用した動機付け

当社は、全社員が創業の精神を再確認し、年度方針を発表する「経営方針発表会」をはじめ、毎月開催する全体会議など、経営層と従業員が一堂に会する機会を定期的に設けています。各種会議体において、経営層から企業使命感に則った発信を直接行うことで、社員の意識醸成を図っています。また、研修に関しては、金融商品の知識向上を目的としたもののみならず、広くお客様の理解を深めることが出来る内容を取り入れることで、リスクマネジメントコンサルティングに役立てています。

③ 組織・個人の業績評価

業績評価においては、営業実績のみならず、業務品質やコンプライアンス等の項目を取り入れることで、お客様利益を毀損することがないよう、また、お客様との持続的な関係性を重視する内容としております。

④ 定期的な個人面談（One on One）の実施

当社では、全社員が経営層と直接対話の機会を持つことで、公私ともに情報や想いを共有する場を設けています。この取組みを通じて、従来からの変化やモチベーションを把握することで、お客様本位の業務運営に支障となる課題の早期洗い出し、及び、よりお客様に寄り添うための環境づくりを行っています。

【取組方針 6】お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み（成果指標（KPI）の状況）

当社は企業使命感の実現のため、「お客様本位の業務運営」を積極的に推進して参りますが、その定着度を測るため、評価指標を以下の通り定め、公表いたします。

（成果指標：KPI の状況）

- 取扱保険会社
 - ✓ 損害保険 : 5 社
 - ✓ 生命保険 : 5 社
- 契約者数
 - ✓ 損害保険 : 法人 427 社、個人 390 名（2023 年末）
: 法人 440 社、個人 383 名（2022 年末）
 - ✓ 生命保険 : 新規 23 件（2023 年）、20 件（2022 年）
- 社内研修回数 : （内部：36 回、外部講師：6 回）
- One on One 実施回数 : 2 回／社員 1 名

（今年より追加予定の指標）

- 契約継続率
 - ✓ 損害保険
 - ✓ 生命保険
- 年間セミナー実施回数
- 資格・認証等取得支援企業数

(これからの取組み)

上記成果指標（KPI）については定期的に進捗状況を確認します。また「お客様本位の業務運営方針」に則り、お客様の立場に立ったより良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを行って参ります。

【ご参考】

当社、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営方針」を公表しております。金融庁が定める原則と当社方針の取組みとの関係は以下の通りとなります。

※詳細版の金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表は、別紙にて公表

当社「6つの取組方針」	金融庁「原則」
取組方針 1 お客様の最善の利益の追求	原則 2 顧客の最善の利益の追求
取組方針 2 利益相反の適切な管理	原則 3 利益相反の適切な管理
取組方針 3 重要な情報の分かりやすい説明について	原則 5 重要な情報の分かりやすい提供
取組方針 4 お客様のご意向に沿った最適な商品・サービスの提供	原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供
取組方針 5 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	原則 7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等
取組方針 6 お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み	原則 7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等（注）

【「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組みの留意点】

- ※ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細については、金融庁 HP にてご確認ください。
(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)
- ※ 当社は、当社グループ内の別会社より商品の提供は受けておりません。また、当社内またはグループ内に法人営業部門と運用部門は有しておりません。
- ※ 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージ販売・推奨等は行っておらず、また金融商品の組成も行っておりません。
- ※ ※当社は保険代理店であり、金融商品の組成には携わっておりません。

【問い合わせ窓口】

株式会社 GIC コンサルティング

〒064-0953 北海道札幌市中央区宮の森3条1丁目1-34

MAIL : rm@gic.co.jp

TEL : 011-643-1239 / FAX : 011-643-1899

受付時間：平日午前8時30分から午後6時まで（土日祝日、年末年始を除く）