

お客様本位の業務運営方針および具体的な取組

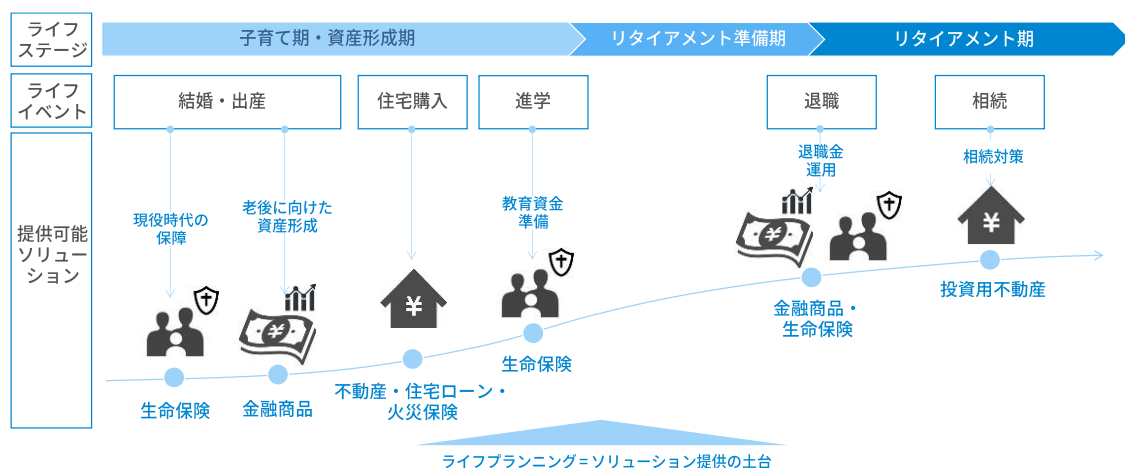
方針1：お客様の利益・満足度向上を最優先するサービスの開発・提供を行います

1. 業法の枠を超えたワンストップサービスの提供

お客様のライフステージごとのニーズにフィットするよう金融サービスの多様化・商品開発を進めています。

当社では、金融サービスの本来あるべき姿として、お客様自身のライフプランを描いた上でライフステージに応じたファイナンシャルニーズに最適なソリューションを、業法の枠を超えてワンストップで提供することが重要であると考えています。

当社設立以来の生命保険・損害保険代理業に始まり、2009年からは金融商品仲介業を、2013年からは住宅ローン代理業も開始したほか、2015年にソニー銀行を所属金融機関とする銀行代理業の認可を取得し、変動金利型の住宅ローンの取り扱いを開始いたしました。また、2020年に不動産仲介業および不動産を活用した相続コンサルティングサービスの提供を目的として MIRAI 株式会社（連結子会社）を設立するなど、お客様のニーズに対してより細やかにお応えする具体的なサービス・商品を拡充しています。



2. 提携金融機関

2022年3月31日現在、当社は59社の金融機関と提携し（生命保険・損害保険・少額短期保険：51社／証券：6社／住宅ローン：2社）、お客様のご意向に確実に応えできるよう、商品を幅広く取り揃えています。

3. 徹底したヒアリングによる潜在ニーズの把握

当社では、お客様のお求めに応じた商品・サービスを提供するのはもちろんのこと、徹底したヒアリングの中でお客様自身が当初気付いていない関心事（潜在ニーズ）に気づいて頂きながらコンサルティングを行うことが最大限の貢献であると考えています。

商品・サービスそのもののご説明にとどまらず、お客様が真に解決しなければならないライフラン上のテーマに対し、金融・経済情報の他、社会保障制度や年金・税制等の最新情報を分かりやすくお伝えすることで、潜在ニーズに気づいて頂くことを徹底しています。

4. カスタマーサービスセンターによるアフターサービスの充実

カスタマーサービスセンターを独自で開発し、機能の高度化を進めることでアフターサービスの充実を図っています。

当社のコールセンターは契約保全や給付金請求等に関するお問い合わせ・ご要望にスピーディかつ的確にご対応できる体制を整えているだけでなく、ショートメールサービスも併用したご契約に関する重要事項の発信、eメールサービス（メールマガジン）を活用した継続的な情報発信にも力を入れており、ご契約後も安心して当社とお付き合い頂けるよう、日々体制を強化しています。

方針2：お客様利益を不当に損なうことのないよう、利益相反管理を徹底します

1. お客様のご意向の把握

ヒアリングの徹底によりお客様のご意向を的確に把握しています。

お客様のご意向内容も含め、全ての面談履歴が当社の顧客情報管理システムに記録・保管されており、コンサルタントが面談の前に毎回確認することで、ご意向に沿ったコンサルティングが確実に行われるよう体制を整えています。

2. お申込み前の確認の徹底

保険商品のお申込みの際は、お申込商品がお客様のご意向に合致していることを最終確認しています。

具体的には「お申込み前最終確認書」を独自で用意しており、お客様の最終的なご意向内容やご契約に際して重要な事項をご理解頂いたかを、お客様と一緒に確認できるようにしています。

3. 比較推奨販売に関する推奨商品の選定

複数の商品を比較しながらご提案する際は、各商品がどのような点でご意向に沿うものなのか、その推奨理由を特定の情報・機能に偏ることなく適切に、分かりやすく説明しています。

なお、保険商品については取扱商品数が多数に渡るため、予め推奨させて頂く商品（推奨商品）を選定しています。推奨商品は年に2回開催する商品選定委員会の場で決定しますが、お客様利益を不当に損なう視点で選定されることの無いよう、営業部門以外の部門代表者も参画しながら、商品競争力を根拠に審議しております。

4. コンプライアンス部門および内部監査部門によるモニタリング

コンプライアンス室・内部監査室がコンサルティングプロセスを定期的にモニタリングすることで、募集活動の適切性を確保しています。

上記部門は顧客情報管理システム内の面談履歴内容を詳細に確認・検証しており、お客様利益に反する募集活動が行われないよう、常時牽制しています。

方針 3:お客様が負担する費用を分かりやすくお伝えすることを徹底し、納得してサービス・商品にお申込み頂けるよう努めます

1. 保険設計書等の募集文書を用いた分かりやすい説明

お客様が負担する保険料は、保険設計書を用いて確実に、分かりやすくお伝えしています。その他、金融商品における販売手数料・信託報酬や住宅ローンにおける初期費用等については、何の対価かを含め分かりやすくお伝えしています。

なお、ご契約に際して当社が金融機関より受ける販売手数料は、保険会社・所属銀行・所属証券会社から委託された販売手数料の対価として当社が決めるものではなく、各金融機関が適正に定めた水準で支払われています。

方針 4:サービス・商品に関する情報や、ご検討頂くにあたって参考となる情報について、お客様に確実にご理解頂けるよう分かりやすくご提供いたします

1. 重要事項の説明とご理解いただけたかの確認を徹底

ご契約に際しての重要事項は、約款・重要事項説明書・注意喚起情報等の金融機関作成の資料を用いて分かりやすく説明しています。また、内容をご理解頂いたかどうかを当社独自の「お申込み前最終確認書」を用いてお客様・コンサルタントの双方で確認することを徹底しています。

2. 高齢のお客様に対する配慮・事後検証の体制構築

高齢のお客様に対しては、お客様の個別事情を適切に把握し、面談回数を増やす・ご親族の同席を促す等の配慮を行うと共に、募集活動の適切性を募集管理部門が事後的に確認・検証できるよう体制を構築しています。

3. 特定保険商品に関するリスク説明の徹底・事後検証の体制構築

変額保険・外貨建て保険等の特定保険商品のご提案にあたっては、保障機能と貯蓄機能について、保険会社所定のパンフレットや契約概要に記載されている内容に沿って、その特長・リスクを分かりやすく説明するとともに、適切に説明したかどうかを事後的に確認・検証できるように顧客情報管理システムを整備しています。

4. 金融商品のご提案に関するコンサルタントのアセスメントの実施

金融商品等のリスク性商品のご提案については、適合性確認を徹底する他、お客様の理解促進・誤認防止の観点から、一定のスキルを持つコンサルタントに限定しています。

具体的には、日本証券協会の一種外務員資格を有するコンサルタントが、証券会社の商品・コンプライアンス研修を修了し、社内の募集管理部門による最終認定を受けて初めて提案できるような認定制度を設けています。

なお、同様の認定制度は住宅ローンのご提案についても設けており、一定のコンサルティング経験を有する者が、ソニー銀行による専任者研修を修了して初めて提案できるような体制を構築しています。

5. FP 関連資格の取得支援

社会保障制度や年金・税制、医療制度等を適切に分かりやすく説明するため、コンサルタントは生保協会認定FP及びFP技能資格の取得を必須とするよう義務付けており、資格取得に関する費用を当社で負担する形で支援しています。

方針 5:お客様志向を徹底させる企業文化を醸成すると共に、お客様本位の業務運営に向けた体制を構築します

1. 経営理念の浸透

当社では、2022年に4月に経営理念体系を刷新し、パーパス（ブロードマインドの存在意義）、ミッション（ブロードマインドの使命）を策定・改定いたしました。

お客様自身が想う将来のありたい姿は一人一人異なります。そのような中で、当社はあらゆるニーズにお応えできる存在であるべきという考えのもと、金融サービス業として、保険代理店という枠を超えたサービスを開発・提供して参りました。

また、お客様に向かう姿勢・お客様利益を最優先するスタンスを守りながらコンサルティング品質を向上させてきましたが、これらの取組は全て当社の経営理念を原点としています。

特に、当社が考えるあるべき金融サービス = ワンストップサービスの提供を広めていくこと、またお客様に向かう姿勢として「倫理」という言葉を用いながら、パーパス・ミッションの中で「お客様本位とは何か」を表現しています。

これらの経営理念につきましては、社内浸透を目的に社内では有志のチームを立ち上げながら様々な取り組みを検討しています。

パーパス（ブロードマインドの存在意義）

Unlock Finance with Honesty

金融の力を解き放つ

金融の力。
それは、人間の未来を前進させるもの。

保険、証券、不動産などを束ね、
「あるべき姿の金融」を社会に実装する。

そのために、わたしたちは存在しているのです。

ミッション（ブロードマインドの使命）

Finance for Every Future

金融に倫理を、人生に自由を

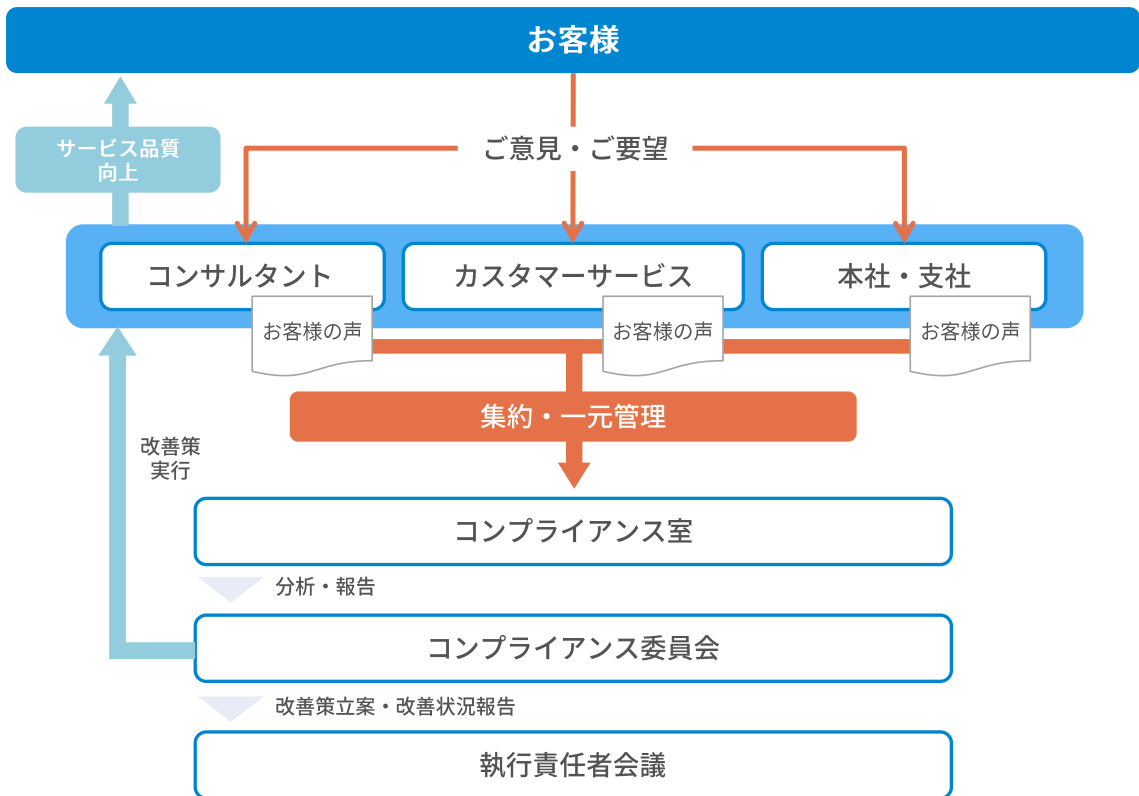
金融に倫理とは。
はじまりは「誰のための金融か」を問い直すこと。
そして、情報の非対称性を解消し、相手の価値観を重視した
コンサルティングを行うこと。

人生に自由とは。
一人ひとりが自分らしい夢を描けること。
そして、その夢に向かって日々の生活を楽しめること。

この使命の先は、誰もが未来に希望を抱ける社会につながっています。

2. お客様の声の収集とフィードバック

お客様からお寄せ頂いたご意見・ご要望を「お客様の声」として収集・一元管理し、分析・改善策の立案・実行をコンプライアンス部門が中心となって体系的に実施しています。



今後もお客様からお寄せ頂いたご意見・ご要望をサービス品質の向上に活かす取組を進めて参ります。

3. 利益相反を抑止する人事制度

当社社員は全員固定給制度であり、自身の成績のためにお客様に不利益な提案が行われないう、人事制度の面からお客様本位の業務運営を確保する体制を補強しています。

4. 3重のチェック体制による業務の適正性確保

当社では①募集管理部門 ②コンプライアンス室 ③内部監査室が日常的に業務の適切性をモニタリング・検証を行うことにお客様本位の業務運営を確保する体制を整えています。

**方針 6:お客様本位の業務運営方針に対する取り組み状況を定期的に確認・検証の上で公表
します**

1. 実効性の向上

方針 1～5 について、その取組状況を定期的に確認し、執行責任者会議での検証を通して実効性を高めて参ります。また、検証結果を踏まえ、業務運営方針については定期的に見直し、公表して参ります。

以上