

2024 年度「タクスのお客様本位の業務運営方針」実施事項 実施結果

方針 1.「顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等」

私たちタクスは、創業以来の経営理念と、自分たちで定めた「タクスの約束」を守って業務を運営し、取組状況について定期的に公表し、見直します。

【実施事項 1.】①当方針をホームページ上に公開、「会社案内」に明記します。：弊社 web サイトに掲載しております。

②経営理念や「タクスの約束」に関する研修を年 1 回実施します。：全員実施 2024/3/21

③「タクスの約束」に関する「自己点検」を年 1 回実施します。：全員実施 2024/3/21

方針 2.「顧客の最善の利益の追求」

私たちタクスは「タクスの約束」にも定めた通り、協同組合の倫理的価値を自らの信条とし、専門性を磨き、お客様に対しては自分たちの家族にするのと同様の思いやりで、誠実にサービスを提供いたします。

【実施事項 2.】①保険募集人による資格の取得・維持 資格奨励制度の利用を促進します。全社員が必ず年 1 回、当制度を利用するようにします。：社員数 8 名/10 名

②「お客様の声」を年に 1,000 件集めて経営に活かします。またその状況を報告します。：声の件数 723 件【実施事項 2.】

③「お客様の声」に基づいて業務改善をおこないます。：改善件数 3 件

④社内です員向けの商品学習会を実施します。：学習会件数 12 件

⑤タクスの「保有契約件数」「新規契約件数」「取扱保険料」を集計して公表します。

保有件数(件) 25,492 新規契約件数(件) 1,817 取扱保険料高(千円) 520,162

方針 3.「利益相反の適切な管理」

私たちタクスは、サービス提供においてはお客様から直接的にもしくは間接的に対価をいただきますが、対価欲しさにお客様に不要なサービスを提供するなどして、お客様の利益を損ねるような業務の運営は決していたしません。

【実施事項 3.】①手数料の高い商品に誘導することがないように、「お客様意向確認ナビ」を実施し、お客様のご意向を確実に聞き取ります。

訪問時は実施率 100%を目指します。(新規募集を目的とした訪問記録)：100% (136 件/136 件)

②コープしがの会議に月 1 回参加し、顧客に最善のサービスを提供するよう連携します。：会議参加件数 12 件

方針 4.「手数料等の明確化」

私たちタクスは、サービス提供において、お客様がご負担いただく費用に関して、どの費用がどのサービスに関する対価であるのかを、可能な限り明確にいたします。

【実施事項 4.】①お客様から直接に手数料をいただくものか、否かの説明を 100%実施します。：実施 100% (136 件/136 件)

②保険の手数料の寡多が、保険募集に影響を及ぼさないよう社として推奨方針を定め、全募集人が同じ基準でお客様にお勧めをします。「保険商品おすすめにあたって」：配布 100% (136 件/136 件)

③タクスがお客様に商品・サービスを推奨する際の方針を明示

「保険商品おすすめにあたって」：配布 100% (136 件/136 件)

方針 5.「重要な情報の分かりやすい提供」

私たちタクスは、サービス提供において、お客様のサービスの取捨選択に重要な情報を、わかりやすく丁寧に提供いたします。

【実施事項 5.】①保険商品のご契約にあたっては、しっかりご判断いただけるよう情報提供を行います。タクスとして特に重要だと考える事項をリストアップし、確実に説明します。重要事項説明を訪問時は 100%実施することを目指します。

：重要事項説明の実施 100% (136 件/136 件)

②専門用語等は、意味がわかる言い換えなどして、お客様がご理解いただけるよう十分配慮いたします。

言い換え表作成：作成して運用しています。

③複雑な商品、特に市場リスクのある投資性商品などをご提案する場合の手順を別途定め、100%実施します。

：実施 100% (4 件/4 件)

方針 6.「顧客にふさわしいサービスの提供」

私たちタクスは、サービス提供において、お客様の状況やご意向について良くお聞きして、お客様にふさわしいサービスを提供いたします。

【実施事項 6】①サービス提供にあたっては、必ずお客様のご意向をよく聞きます。：「意向確認ナビ」入力 100% (136/136)

②お客様のご協力を得られる場合はライフプランニングを実施し、お客様のライフプランにふさわしい保険商品を提案します。：ライフプランニング相談件数 16

③不要だと判断できる商品・サービスについては、ご不要でないか必ず確認します。

：不要だと判断した件数 35 件 実際に見合わせた件数 5 件

④投資性のある保険商品については、必ずお客様のライフプラン等を踏まえた上で、適切なものを、お客様のご要望を良くお聞きした上で提案いたします。(特定商品販売時の手順の実施率)：特定商品販売件数 4 件/4 件

⑤70 歳以上のお客様にご説明する際は、以下のいずれかの対応を行い、丁寧にご説明することとします。

1) 家族の同席 33 件 2) 複数回のやりとり 62 件 3) 責任者同席 3 件 4) 申込後別募集人 2 件

⑥お客様が別の保険からの乗換を検討される場合は、お客様にとって不利益になることが多いため、より丁寧に注意を促します。乗換募集時の注意喚起：実施率 100%(46 件/46 件)

⑦既にご加入になっているお客様にも継続的に情報提供をするための訪問を行います。：情報提供の訪問件数 177 件

⑧セミナーや相談会を実施し、お客様のお役に立つ情報を定期的に発信します。：セミナーの開催件数 3 件

方針 7.「従業員に対する適切な動機付けの枠組み等」

私たちタクスは、社員に対して十分な研修等を実施して教育し、「『お客様の最善の利益』を追求したことを評価する報酬体系を導入することで、名実ともに「お客様本位の業務」を実現する体制を整備します。

【実施事項 7.】 社員の人事評価をするにあたりタクスでは業績評価を 4 項目で行いますが、この 4 項目について全社員、上記の「顧客本位」の項目を設定します。：人事評価対象社員 7 名/設定した社員 7 名

当方針と実施事項は年度ごとに見直し、より顧客本位の業務運営を追求し続けます。そのことで顧客の皆様から信頼を「託して」いただけるタクスを目指してまいります。

以上