

顧客本位の業務運営方針の具体的取組（2022年度）

Marsh McLennan は、当社を含むグローバルでの企業活動の指針となる基本理念として、かねてより、行動規範「The Greater Good」（以下「行動規範」）を定め、公表し、その体現に取り組んでおります。また、その方針について、金融庁の定める原則に即し、「顧客本位の業務運営方針」として公表しております。

当該方針に基づいて行った2022年における主な取組とその状況をご紹介します。

1. 会議体

- 業務執行に関する重要事項を審議するため、経営管理者層で構成する会議体を設置しております。そこでは、営業推進施策にとどまらず、行動規範の体現を含む幅広い事項の計画、進捗管理、総括等について論議しております。
- 関連する会議体の概要は以下のとおりです。

| 会議体 | 主要メンバー | 主な議題 | 開催 |
|--------|----------------------|---|------|
| MAS 会議 | 役員、各部門の長 | 経営計画・主要施策の論議・進捗管理 | 原則毎月 |
| 幹部会議 | 役員、各部門の長、 募集管理部門長 | 主要施策の論議・進捗管理 保険募集管理態勢の整備・高度化 法令等遵守の推進 | 原則毎月 |

2. コンプライアンス研修

- 行動規範の体現とコンプライアンス・ポリシーの遵守の確保を図るべく、全社コンプライアンス研修を行っております。
- 実施した主な研修は以下のとおりです。

| 研修 | 対象 | 概要 | 実施 |
|--------------|-----------|--------------------------------|------|
| 新入社員研修 | 全新入社員（中途） | 行動規範やコンプライアンス・ポリシーの講義・討論・確認試験等 | 随時 |
| コンプライアンス継続研修 | 全従業員 | コンプライアンス重点分野に関する講義・討論・確認試験等 | 毎四半期 |

3. 体制整備

(1) 規程の整備と運用

- 法令等遵守や保険募集管理に関する規程を策定し、また営業部門から独立した募集管理部門および法務・コンプライアンス部門を設置する等の体制を整備のうえ、業務の運営と管理を行っております。顧客本位の業務運営方針に関連する規程の例として、以下が挙げられます。
 - 利益相反の特定や対応に係る Marsh McLennan のグローバル・ポリシー (<https://integrity.mmc.com/policy-hub>)
 - 当社の立場等の明示、情報提供、意向把握・確認等の保険募集プロセス（顧客の事業を十分に理解の上、リスクを洗い出したうえで意向の把握等を行うこと、重要事項に関わる情報提供を顧客に分かりやすく行うこと等を定めております。）
 - 業務のモニタリング・点検
 - お客様の声の収集・対応・活用
- 幹部会議は、内部規程の整備やその遵守のモニタリングの状況等の報告を受け、業務改善に向けた経営論議等に活用しております。
- さらに、業務管理責任者は、各部門の管理者等と定期的に会議を行い、保険募集管理態勢や法令等遵守の推進に関する具体的事項の指示等を行っております。

(2) 営業組織の構築

- 営業組織の構築に当たっては、顧客の規模や業界に応じることを基本としつつ、分野ごとの専門性を加味しております。このような顧客層別部門と専門性別部門が有機的に連携することで、重要な情報を分かりやすく提供し、また顧客にふさわしいサービスを提供します。
- また、当社業務は保険募集で完了するものではなく、例えば保険事故があった場合における保険金請求支援を行う、顧客の問い合わせ等に対応する、ニュースレターやセミナーを通じた情報提供を行う等、保険契約締結後も継続的にサービスを提供する体制としております。
- さらに、このような考えの下、組織の再編や人事異動等を随時行い、組織の活性化に努めています。

4. お客様の声

- 当社は、苦情か否かを問わず、顧客からいただいた全ての声を「お客様の声」と定義し、適切に対応するとともに、その収集と分析を行うこととしています。
- 募集管理部門はお客様の声の集約・分析を行い、経営会議や営業部門に報告し、業務改善等への活用にご供しております。

- お客様の声取得件数 640 件（内不満足の表明 47 件）（2022 年 1 月～12 月受付）

5. 点検・監査

- 顧客の事業を十分に理解の上で、法令等に基づき情報提供、意向の把握や確認、保険の推奨を行っているか等、保険仲介プロセスの適切な実施について営業部門が自己点検を行っております。また、独立した立場の内部監査人により、会社の業務が法令や内部規程に基づき適正に行われているか監査もしております。
- 経営会議は、これらの点検・監査の状況等の報告を受け、業務改善に向けた経営論議等に活用しております。

6. 特定保険契約

- 市場リスクを伴う商品については、商品内容、リスク内容、取引に係る手数料をはじめとする費用等について正確な情報の提供の他、特にお客さまの加入目的や金融商品取引に関する知識・経験、財産の状況および商品購入の目的などの確認を踏まえた説明を行っています。
- 契約締結後、アフターフォローを実施し、契約内容の確認、市場リスクに関する情報提供を行います。
 - アフターフォロー実施件数 14 件（2022 年 1 月～12 月実施）

7. 目標管理

- 当社は、従業員の報酬・業績評価に当たっては、単に挙積のみを志向するのではなく、能力開発や行動規範を体現する行動も加味した目標を設定し、これに基づく管理を行うこととしています。

8. 顧客満足度調査

- 当社は、定期的に顧客満足度調査を行い、その結果を経営会議や営業部門に報告し、業務改善等への活用にご供しております。
 - 顧客満足度調査アンケート回収数 120 件（2022 年 1 月～3 月回収）

9. その他

- 「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、原則 5（注 2）および原則 6（注 2）～（注 4）については非該当のため、取り組み実施はありません。

以上