

2021 年度「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく取り組み結果

2023/5/24 更新

ヒューマンネットワーク株式会社

【方針1】適切な保険募集についての取り組み

①お客様が気付いていない問題を発見し、解決策を提案します

資格所有者人数	
税理士	2名
C F P	1名
相続診断士	27名
事業承継・M & A エキスパート	1名
民事信託コンサルタント	1名
証券外務員資格一種試験合格者	3名

集計方法：2022/08/31 時の資格所有者人数

②お客様の会社の現状をよく聞き、理解します

25か月以内早期消滅・失効件数	104件
-----------------	------

集計方法：2021/09/01～2022/08/31 に解約した契約の内、契約日から25か月以内に解約または失効した契約

【方針2】利益相反管理についての取り組み、【方針3】手数料等の明確化についての取り組み、【方針4】お客様にふさわしい保険商品、サービスの提供についての取り組み

当社は営業部門から独立したコンプライアンス部を配置し、適切な保険募集管理が行われる体制を整備しています。コンプライアンス部は、『ご意向把握シート』や対応履歴等の内容により、適切に募集行為が行われたか随時検証し、改善が必要な事項がある場合は関連部署と連携し、その原因分析・改善策の策定・実施を行うことで、業務の品質改善、向上につなげています。

2021年7月に実施した内部点検では、法令や規程等に抵触するような事案はありませんでしたが、業務効率化や今後の問題発生の可能性を排除する観点から、各種業務について適宜改善策を実施しました。

内部点検結果（2021年7月実施）

対象部署数（チーム含む）	11 部署（チーム）
1 部署あたりの点検項目数	55 項目
改善策の実施・策定数	7 件

インシュアランスファイル作成数	323件
-----------------	------

集計方法：2021/09/01～2022/08/31 に作成依頼のあった件数

【方針5】 お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

研修実施回数	
コンプライアンス研修	8回
商品研修	8回
ISMS研修	4回

集計方法：2021/09/01～2022/08/31 に実施した研修の数

【方針6】 全社員が意欲をもって、働ける職場作りの取り組み

①評価基準を明確にします。

定量目標（数値目標）だけでなく、定性目標（質的目標）を明確にし、評価結果を定期的にフィードバックしていくことにより、全社員が納得感、成長性を感じられるようにします。人事評価については明確化を保ち、これに基づく固定給を中心とした給与制度としています。

②自己啓発制度により、当社の推奨する資格の取得、社員のスキルアップを支援します

【方針7】 お客様の声を経営に活かす取り組み

クレーム発生件数	8件	
内訳	3件	保険契約に関するクレーム
	2件	保全に関するクレーム
	3件	その他クレーム

集計方法：2021/09/01～2022/08/31 に発生した件数