

## 2022 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

2023/10/13 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	26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：2023/08/31 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	129件
-----------------	------

集計方法：2022/09/01～2023/08/31 に解約・失効した契約のうち、契約日から25か月以内のもの

### 【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。

2023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（2023年7月～8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
	2022 年の不備件数 11 件

インシュアランスファイル作成数	150 件
-----------------	-------

集計方法：2022/09/01～2023/08/31 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	7回
商品研修	23回
ISMS研修	3回

集計方法：2022/09/01～2023/08/31 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	10件	
内訳	1件	保険契約に関するクレーム
	3件	保全に関するクレーム
	6件	その他クレーム

集計方法：2022/09/01～2023/08/31 に発生した件数