

## 2023 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

2024/12/20 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
A F P	1名
FP 技能士 2 級	1名
相続診断士	29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：2024/08/31 時点の資格所有者人数

②お客様の会社の現状をよく聞き、理解します

IQA 継続率	円建保険	98.92%
	外貨建保険	99.16%

集計方法：分母に含まれる契約のうち有効に継続している契約の保険料額合計／継続率算出月の前月から過去 24 か月以内の新契約の保険料額合計

※継続率算出月：2024 年 9 月

### 【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。

2024 年 11 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（2024 年 11 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
不備是正項目数	7 項目 2024 年点検の不備項目数 7 項目

インシュアランスファイル作成数	235 件
-----------------	-------

集計方法：2023/09/01～2024/08/31 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	10 回
商品研修	19 回
ISMS 研修	6 回

集計方法：2023/09/01～2024/08/31 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	件	
内訳	5 件	保全に関するクレーム
	1 件	電話・面談対応に関するクレーム
	2 件	その他クレーム

集計方法：2023/09/01～2024/08/31 に発生した件数