

お客様が安心して生活できる未来をお届けするために

当社は 2001 年に前身会社を創業して以来、地域密着型の保険ショップ「保険見直し本舗」を運営しており、おかげさまで店舗数は全国 300 店舗を超えました。

「保険選びをもっと自由に。お金をもっと身近に。」を企業理念とし、社会インフラでもある保険をもっと身近に、そして自由にご相談いただける存在として各地域で取り組んでおります。

保険をはじめとする金融商品が、多様で複雑な内容になる中、保険のプロだからこそできるサポートを、全従業員が一丸となって行うことで、「お客様が安心して生活できる未来をお届けする」ための取組み指針をここに公表の上、実現してまいります。

2021 年 4 月 1 日制定
2022 年 6 月 29 日改訂
株式会社 GOESWELL
従業員一同
代表取締役 藤森 武志

会社概要

会社名：株式会社 GOESWELL (URL : <https://www.gwell.co.jp/>)

所在地：東京都新宿区新宿 5 丁目 17-18 H&I ビル

代表者：代表取締役 藤森 武志

設立：2020 年 12 月 4 日

本リリースに関してのお問い合わせ先

株式会社 GOESWELL

TEL : 03-6636-5296 (平日 9 : 30 ~ 18 : 00)

FAX : 03-6636-9997

E-mail : contact@gwell.co.jp

はじめに(企業理念)

保険選びをもっと自由に。 お金をもっと身近に。

金融のアドバイザーとして、保険の流通を変革することを目指し、以下に取り組んでおります。

様々なお客様がご相談していただきやすいように、相談環境の整備として店舗へのご来店やご自宅へのご訪問による対面でのコンサルティングに限らず、電話やオンラインを活用した非対面型のコンサルティング等、複数の相談スタイルを準備しております。

また、保険商品の提案に際しては、お客様にとって最適な商品を選んでいただくために、保険加入の目的を11の目的に分類してよりわかりやすく説明を行い、お客様のご意向に合わせた商品をご紹介できるよう努め、保険契約のご加入後も、お客様のライフステージに合わせた情報提供や、アフターケアを実施いたします。

私たちは保険や金融を通して、「世界中の全てのお客様に“上手くいく”人生を提供する。」というビジョンの元、より良い業務運営を実現し続けるための取り組み指針を『お客様との3つのお約束』として定め、当社のビジネスを通じて、お客様が安心して生活できる未来をお届けすることを追及してまいります。

お客様が安心して生活できる未来をお届けするために

弊社は、以下の5つを正しい保険募集として遵守の上、自社の、もしくは保険会社側の利益を優先することなく、お客様のためのコンサルティングサービスを行います。

1. 意向把握

ご生活状況をはじめ、お客様一人一人異なるご意向を11の目的を使用し、より分かりやすく丁寧に把握したうえで、お客様にとっての最善を模索します。

2. 比較推奨

ご意向に合わせ、乗合代理店のメリットである「複数の保険会社商品の取り扱い」を活かし、お客様にとって比較検討しやすいようなわかりやすい説明となるよう努めてまいります。

3. 情報提供

お客様に商品の保障内容やメリットだけでなく、デメリット等についても十分にご説明し、ご理解いただきます。

4. モニタリング

ご意向に合わせた提案商品となっているかを弊社コンプライアンス部門で定期的にモニタリングを行っております。販売商品の傾向については定期的に販売実績等の検証を行います。

5. アフターフォロー

お客様専用窓口を準備し、ご加入後の定期的なフォロー、お問い合わせに対してのサポート体制充実を図っています。

お客さまへのお約束

お約束1

正しいコンサルティング提案

当社所定のシステムを使用し、お客様の金融商品への理解度を十分に配慮した上で、備えるべきリスクを 11 の目的別にご説明させていただくことで、お客様の加入目的や保障ニーズを確認しながらご意向を把握します。

1. ご意向の確認については、当初意向の確認と最終意向の確認および記録を行い、また、ニーズ・ご意向の変化が生じた場合についてもしっかりと把握し記録に残します。
2. 保険商品の提案を行う際は、ご意向に合わせ比較推奨を行う際の理由を明示し、お客様の保険加入経験や金融知識を把握したうえで十分な情報提供に務めます。
3. ご高齢の方への保険募集に際しては、商品内容を十分にご理解いただく為に、ご親族の同席・複数回に渡る面談を原則とし、明確・平易な説明に努め、契約内容により電話による後確認を実施の上で、お客様のご理解度の再確認を図ります。
4. 特定保険商品（外貨建て保険・変額保険）の募集に際してはリスクやリターンなどの関係や特性の説明、またお客様が負担すべき手数料をはじめとしてその他の費用が発生する場合などにおいては、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかなど、お客様が十分に商品をご理解いただけるように情報提供を徹底します。（外貨建て商品の為替手数料・変額保険の特別勘定運営費用・解約控除費用等）

また、特定保険契約以外の保険商品に関しては、ご契約時点で保険金額・給付金額や解約返戻金額が確定していることから、当社では、お客様からお支払いいただく保険料や、保険会社がお客様へお支払いする保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額等の保障内容をわかりやすく情報提供しています。

お約束2

アフターフォロー体制

弊社では、担当者が「お客様一人一人のコンサルティングアドバイザーである」という自負のもと、お客様のライフプランやご意向、生活のご状況などをお伺いし、お客様の最善の利益につながる提案を実施いたします。その一方で保険契約は契約手続きだけで終わるものではなく、長いお付き合いの始まりでもあります。

1. 弊社では、アドバイザーの一担当者制による専任体制や、ご契約をいただいた店舗へのお問い合わせだけでなく、全国の店舗でご契約状況が確認でき、各種お手続きのサポートができる環境を整えております。
2. 1.以外にも、ご契約の保全を受け付けるためのご契約者様専用窓口の設置や Web を利用したお客様問い合わせ窓口など複数のチャネルを整備し、ご契約後もお客様の利便性向上に努めてまいります。
3. ご契約後のアフターフォローは重要な一連の募集行為の延長と考え、アフターフォロー専門の部署も設置しております。ご契約後一定期間を経過したお客様へご連絡させていただき、その後のご状況の確認やライフステージの変化によるご意向の変化など、その時々での状況に合わせたフォローを今後も実施してまいります。

アフターフォローを通じて再度提案をご希望の場合は、引き続き担当者が対応させていただくとともに、市場リスクを伴う保険契約に関してはそのリスク状況のご案内、タイミングにより保険請求や各種変更等の保全手続き漏れの確認を行うことで、お客様に寄り添ったサポートを、全社一丸となって行います。

お客さまへのお約束

お約束3

常に品質を向上する体制

弊社では、お客様一人一人に違いのあるニーズや資産状況に柔軟な対応を行うため、「取り扱う保険商品の数が少なければ、満足な比較検討はできない」という考え方にに基づき、取り扱う保険種類を広く取り揃えてお客様の満足度向上を図ります。

保険種類を問わずお客様にとってふさわしい提案となるよう、保険加入の目的やニーズを十分に把握した上で、安心して生活できる未来をお届けする提案・サービスを提供し、お客様満足度の高い販売を実施できるよう人材教育に努めております。

教育専門の部署を設置の上、以下の体制で募集人への研修を実施しております。

1. 入社時の募集人新人研修から始まり、資格取得はもちろんのこと、毎月の研修会を通して正しい保険相談サービスについて指導、募集開始後も定期的な研修会等で行うケーススタディや周辺知識の共有を通じ、お客様に寄り添った提案となるためのスキルアップを図ります。
2. 商品の取り扱いを行う各保険会社からも、定期的な研修の実施を取り入れることで、自社のみには依らない、幅広い知識の習得に努めております。
3. 全社的に実施している E-ラーニング教育では、コンプライアンス教育をはじめとする最新の規定や募集プロセス、また情報セキュリティについて継続的に学べる環境を用意し、恒常的な品質の向上・管理に役立てます。
4. お客様よりいただくご不満の表明は、貴重なお声と認識し、経営層への定期的なレポート及び改善検討や、従業員教育の一環として周知を行い、お客様満足度のさらなる向上に努めております。
5. お客様が安心して生活できる未来をお届けするために、本宣言を E-ラーニングにて継続的に全従業員へ共有徹底し、お客さまとのお約束を守ってまいります。

従業員の給与体系については、固定給と実績連動給に分かれており、実績連動給の評価は、保険会社からの手数料の多寡によることなく、コンプライアンス的観点を反映したものとしております。

多くのお客様から広くご満足をいただくことで、お客様へは、“人生の豊かさ”と“経済的豊かさ”の両輪を、社員へは、“自己成長”と“経済的豊かさ”の両輪を、追求してまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係性

当社の宣言が、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」という）のどの原則に対応しているかを示しております。原則の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

原則 2 顧客の最善の利益の追求

企業理念 (お客様が安心して生活できる未来をお届けするために) お約束1 お約束2 お約束3

当社では、当社のビジネスを通じて、お客様が安心して生活できる未来をお届けすることを追及しております。

原則 3 利益相反の適切な管理

お約束3

当社では、比較推奨を歪めることなく、保険加入の目的やニーズを十分に把握した上で、安心して生活できる未来をお届けする提案・サービスを提供し、お客様満足度の高い販売を実施できるよう人材教育に努めております。

原則 4 手数料等の明確化

お約束1

当社では、「正しいコンサルティング提案」の中で、お客様がご負担となる諸費用について、特定保険商品においてはそれがどのようなサービスの対価であるか、それ以外の保険商品においては保険料や保険金額などの各種金額について、ご理解いただけるよう情報提供しております。

原則 5 重要な情報の分かりやすい提供

お約束1

当社では、「正しいコンサルティング提案」の中で、お客様の保険加入経験や金融知識を把握したうえで十分な情報提供に努めるとともに、リスクやリターンなどについて、十分にご理解をいただきます。

原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供

お客様が安心して生活できる未来をお届けするために) お約束1 お約束2 お約束3

当社では、お客様一人一人にふさわしいサービスをご提供するため、「正しいコンサルティング提案」「アフターフォロー体制」そして、それを行う人材教育として、「常に品質を向上する体制」をもって、常に取り組んでまいります。

原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

企業理念 (お約束3)

従業員の給与体系については、固定給と実績連動給に分かれており、実績連動給の評価は、保険会社からの手数料の多寡によることなく、コンプライアンス的観点を反映したものとしております。多くのお客様から広くご満足をいただくことで、お客様へは、“人生の豊かさ”と“経済的豊かさ”の両輪を、社員へは、“自己成長”と“経済的豊かさ”の両輪を、追求してまいります。

その他 その他 ※当社が対象外となる原則

当社は保険代理店となるため、複数の金融商品・サービスを組み合わせパッケージ化した販売は行っておらず、商品の組成にも携わっておりません。

このため、原則のうち、「原則 5 (注 2)」「原則 6 (注 2) (注 3)」については、該当はございません。