

お客様本位の業務運営方針

私たちホロスプランニングは、複数の保険会社商品を取り揃えている総合保険代理店です。

当社は、お客様本位の業務運営方針を定め、豊富な商品ラインナップとフィナンシャルプランニングなど様々な知識や知見に基づくコンサルティングを駆使し、安心して豊かな暮らしを送ること、お客様が夢を叶えること、“あなたらしい素敵な「生き方」を実現すること”を応援します。

1. 当社方針・企業理念・経営ビジョンの浸透



私たちホロスプランニングの企業理念。

誰もがイメージしやすく、身近で親しみを持って欲しい。

そこから『May I holos you?』のコーポレートメッセージが生まれました。



ホロスプランニングの全社員は、私たちの活動の社会的意義を自覚し、保険募集活動における各種法令の遵守は当然のこと、『より良い金融商品・サービス』の提供に努めます。また、経営陣は会議や研修等のあらゆる社内コミュニケーション場面で企業理念を語り掛け、お客様との長期に亘る信頼関係を築いていく“顧客本位の業務運営に関する原則”の定着を図ります。

※『顧客本位の業務運営に関する原則』とは、金融事業者が顧客本位の業務運営におけるベスト・プラクティスを目指す上で有用と考えられる原則について、金融庁が策定したものです。

『顧客本位の業務運営に関する原則』：【原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

2. 私たちは、お客様の“想い”に応えます

お客様が大切にされている“想い”は、おひとりおひとり異なります。私たちホロスプランニングは、お客様の“想い”に寄り添い、フィナンシャルプランニングやライフプランニング、リスクマネジメントなどを駆使してお客様にご納得いただける答えを共に考えます。

【原則2：顧客の最善の利益の追求】【原則5：重要な情報の分かりやすい提供】

3. 私たちは、お客様の“想い”に応えるため、さまざまな保険商品を取り揃えます

私たちホロスプランニングは、多くの保険会社と保険募集委託契約を締結し、さまざまな特長を持つ多様な保険商品ラインナップを取り揃えています。そして、各保険会社の商品の中から比較推奨方針を策定し、お客様の“想い”に沿った保険商品を分かりやすくご提案することに注力しています。

【原則2：顧客の最善の利益の追求】【原則3：利益相反の適切な管理】

【原則6：顧客にふさわしいサービスの提供】

4. 私たちは、保険のご案内にあたって、お客様に重要な情報を分かりやすく提供します

私たちホロスプランニングは、お客様からお預かりした情報をもとにライフプランシミュレーションツール等を活用することにより、お客様おひとりおひとりの収支バランスも踏まえたうえで必要となる情報を適切にお伝えします。また、営業社員のコミュニケーションスキルや保険商品に対する専門知識、公的保険制度をはじめとするお客様の将来設計に必要な周辺知識があって、お客様の“想い”に応え

るサービスの提供が可能となることから、営業社員が自己研鑽を行いやすい環境づくり、保険商品の重要事項を漏れなく、そして分かりやすく説明する体制の整備と改善に努めています。

【原則 2：顧客の最善の利益の追求】【原則 4：手数料の明確化】【原則 5：重要な情報の分かりやすい提供】

5. 私たちは、保険契約後もお客様の“想い”の実現をサポートします

私たちホロスプランニングは、保険のご成約がゴールとは考えていません。ご契約時から保険金のお支払いに至るまでの長期間に亘り、お客様と保険会社および代理店との関係は続いていきます。このような関係性から、アフターフォローのあるべき姿を、以下の取組等を通じて模索し続けます。

《テクノロジーを活用したサポート》

自社開発の顧客管理システム、「カスタマー・サティスファクション・バックアップシステム(CSB)」で全契約を一元管理し、お客様やご家族からのご要望に対して迅速かつ正確な保全業務を行います。

また、ご契約以降も「あなたらしい素敵な活き方」を応援し続けるため、顧客サポートシステム「L-club」にて、お客様のライフイベントに応じたアフターフォローサービスを提供します。

《「ひと」によるサポート》

お客様を担当する営業社員によるサポートに加え、カスタマーサポートセンターを設置し、お客様のお申し出に対して、組織的にサポートする体制を整えています。

また、ご契約の保険期間は長期に亘ることから、若手社員の積極的な採用と育成を図り、担当の営業社員が築き上げたお客様との信頼関係を持続・継承する体制づくりに注力していきます。

【原則 2：顧客の最善の利益の追求】【原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供】

6. 私たちは、お客様の“想い”に向き合う社員の意欲を大切にします

私たちホロスプランニングは、社員がお客様の“想い”に寄り添ったご提案でお応えしていくためには、コミュニケーション能力や専門知識の継続的な自己研鑽が重要と考えています。このような価値観のもと、当社独自の資格制度を設け、一定の基準を満たした営業社員を「将来設計士®」として認定し、保険募集品質・業務品質の更なるレベルアップを後押しするとともに、専門知識の具備に向けた外部資格の取得を推進・支援しています。

◎将来設計士（社内認定資格制度）

名誉将来設計士、特級将来設計士、上級将来設計士、一級将来設計士

認定基準：【法令遵守状況】【保険募集品質・業務品質の評価】

【FP等、保有資格】【契約実績の評価（累積・単年度）】

◆FP資格（特定非営利活動法人 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会認定資格等）

また、営業成績に偏ることのないよう、保険募集品質・保険業務品質を営業社員の評価に組み入れた『業務品質査定基準』を設け、品質推進部門と事業推進部門が一体となり、業務品質の改善・向上に取り組み、お客様の“想い”に寄り添う“お客様本位の業務運営”を追求し続けます。

【原則 2：顧客の最善の利益の追求】【原則 3：利益相反の適切な管理】

【原則 5：重要な情報の分かりやすい提供】【原則 7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】



制定日 2017年8月1日

改定 2022年11月14日

株式会社ホロスプランニング 社員一同

代表取締役社長 浦野陽介

HP H221114-002-01

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の『お客様本位の業務運営方針』の関係性について

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）を採択し、取組方針として定めた『お客様本位の業務運営方針』（以下、方針）を当社のWebサイトで公表しています。本方針は原則の順に記載していないことから、対応関係について下記に明示します。

顧客本位の業務運営に関する原則	原則2 顧客の最善の利益の追求
	当社は、「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の経営理念を照らし合わせ、私たちの活動の社会的意義を自覚し、『より良い金融商品・サービス』の提供に努めることにより、顧客の最善の利益の追求に努めます。
	【対応する本方針】
	2項. 私たちは、お客様の“想い”に応えます
	3項. 私たちは、お客様の“想い”に応えるため、さまざまな保険商品を取り揃えます
	4項. 私たちは、保険のご案内にあたって、お客様に重要な情報を分かりやすく提供します
	5項. 私たちは、保険契約後もお客様の“想い”の実現をサポートします
	6項. 私たちは、お客様の“想い”に向き合う社員の意欲を大切にします
	原則3 利益相反の適切な管理
	当社は、特定の保険商品に偏ったご案内が顧客意向に反すると考え、多くの保険会社と保険募集委託契約を締結し、お客様の“想い”に沿う保険商品をお届けする態勢を整えています。
【対応する本方針】	
3項. 私たちは、お客様の“想い”に応えるため、さまざまな保険商品を取り揃えます	
6項. 私たちは、お客様の“想い”に向き合う社員の意欲を大切にします	
原則4 手数料の明確化	
当社は、保険商品の短期解約に伴う解約控除や特定保険契約にてお客様がご負担される諸費用について、保険会社が提供する注意喚起情報等に基づきご案内しています。	
【対応する本方針】	
4項. 私たちは、保険のご案内にあたって、お客様に重要な情報を分かりやすく提供します	
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	
当社は、お客様おひとりおひとりが必要とされる情報について、ライフプランニングなどを駆使して適切にお伝えするほか、コミュニケーションスキルのみならず、公的保険制度や保険商品に関する専門知識等を自己研鑽によって高め、お客様へ分かりやすくお伝えすることを心がけています。	
【対応する本方針】	
2項. 私たちは、お客様の“想い”に応えます	
4項. 私たちは、保険のご案内にあたって、お客様に重要な情報を分かりやすく提供します	
6項. 私たちは、お客様の“想い”に向き合う社員の意欲を大切にします	
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	
当社は、さまざまな特長を持つ多様な保険商品ラインナップを取り揃え、ご契約時から保険金のお支払いに至るまでの長期間に亘るアフターフォローのあるべき姿を模索し続けます。	
【対応する本方針】	
3項. 私たちは、お客様の“想い”に応えるため、さまざまな保険商品を取り揃えます	
5項. 私たちは、保険契約後もお客様の“想い”の実現をサポートします	
原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	
当社は、一定の専門要件を備えた営業社員を「将来設計士」と認定する制度や保険募集品質等を営業社員の評価に組み入れた「業務品質査定基準」制度により、顧客意向に寄り添う社員の育成に努めています。	
【対応する本方針】	
1項. 当社方針・企業理念・経営ビジョンの浸透	
6項. 私たちは、お客様の“想い”に向き合う社員の意欲を大切にします	

当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等しておらず、金融商品の組成にも携わっていないため、金融庁原則（原則5（注2）、原則6（注2）（注3））については対象としておりません。