

お客様本位の業務運営方針

株式会社 Do it プランニング（以下、「当社」といいます。）は、経営理念に基づき、お客様の立場にたち、お客様を取り巻く経済的なリスクに対する保険商品を中心とした最善な解決手段のコンサルティングを通じ、お客様から信頼されるコンサルタントとご評価いただけるよう、以下の方針を定めます。

□ 経営理念

1. 私たちはお客様の意向に添い、その価値観とご要望を実現するために、「お客様第一主義」を徹底します。
2. それを維持・持続するために、従事するコンサルタントを大切に会社づくりを進めていきます。また、コンサルタント相互の協力、相和を浸透させ、各個人を尊重します。
3. パートナーとの良い関係づくりに努めます。

方針 1. お客様本位の業務運営

当社は、お客様からのご要望に対して迅速・適確に対応させていただきます。また、お客様からの声（苦情、ご意見など）を真摯に受け止め、問題点や課題の把握と改善に取組み、お客様本位の業務運営の向上に努めます。

方針 2. お客様の最善の利益の追求

- (1) 当社は、お客様のご意向を適確に把握し、お客様の現状と将来に向けて備えるべきリスクをお客様と共に考えます。
- (2) また、社会保障・税制・民法等多岐にわたる情報をご提供し、備えるべきリスクに対応するためのお客様に最適・最善な保険・資産形成商品をご提案いたします。

方針 3. 利益相反の適切な管理

当社は、保険会社、保険商品・資産形成商品ついて、金融機関から支払われる手数料の多寡に依らず、商品の特徴や契約実績などを総合的に勘案して推奨します。

方針 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- (1) 当社は、お客様に商品内容や仕組みについては「保険設計書」「契約概要」、またご契約に際して特にご留意いただきたい事項については「注意喚起情報」等により、丁寧な説明を行いお客様に十分にご理解いただけるよう努めます。
- (2) 変額保険・外貨建て保険・資産形成商品などについては、内容や仕組みに加え金融情勢の変動により生じるリスクに関して十分な説明に努めます。

方針 5. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、経済環境や社会環境の変化に伴い必要となる、それまでの契約内容の見直しや新たな商品のご案内など、変化に応じたお客様にふさわしい保険商品・資産形成商品のご提案の実施に努めます。

方針 6. 方針の浸透と実現に向けた取組

- (1) 当社は、お客様第一主義に根ざした業務運営を推進するため、以上掲げた方針の全社員への浸透を図る取組みを進めてまいります。
- (2) また、お客様へ最善のサービスの提供を行なうため、コンサルタントとしての資質の向上に努めます。

以上

お客様本位の業務運営方針の取組み状況に関する指標

お客様本位の業務運営への取組み状況を客観的に示すことが可能な指標として、以下の3つを当社の KPI (key performance indicator) といたします。

継続率（生保）
更改率（損保）

「お客様の最善の利益の追求」、「重要な情報の分かりやすい提供」また「お客様にふさわしいサービスの提供」に努めた結果とし、お客様が保険契約を継続・更改されているとの考えから、当社 KPI としました。

お客様の声

苦情、ご要望またお褒めの言葉など、お客様から寄せられた声を把握・分析し、業務運営に反映させるものとして、当社 KPI としました。

電子申込率

保険申込について、安全・迅速に保障を開始する事はお客様に対する大きなサービスの一つであり、短期間で引受結果が判明し、また郵送などによる個人情報紛失などのリスクを回避できることから電子申込率を当社 KPI としました。

お客様本位の業務運営方針の取組み状況

公表日：2020年1月1日

当社が、お客様本位の業務運営への取組み状況を客観的に示すことが可能な指標としている以下の3つのKPI (key performance indicator) に関して、現在判明したものについて以下のとおり公表いたします。

□ 3つのKPI

- 1：継続率（生命保険）、更改率（損害保険）
- 2：お客様の声
- 3：電子申込率

□ 判明したKPIの状況

1. KPI-1：生命保険継続率

生命保険の継続率について、2019年2月から8月の間で当社取扱件数の上位5生命保険会社5契約の継続状況は以下のとおりでした。

□ 生命保険継続率

MOF継続率は対象期間を契約日とする契約について一定期間（表中の月目）の保険料が払い込まれた契約の率です。

保険会社名	月目	継続率	対象月
アクサ生命	37ヶ月目	81.2%	2015/7～2018/6
オリックス生命	13ヶ月目	94.5%	2017/10～2018/9
	25ヶ月目	91.1%	2016/10～2017/9
	37ヶ月目	85.3%	2015/10～2016/9
チューリッヒ生命	13ヶ月目	96.8%	2019年8月判明
	25ヶ月目	93.6%	2019年8月判明
メットライフ	13ヶ月目	95.9%	2017/4～2018/3
	25ヶ月目	88.9%	2016/4～2017/3
	37ヶ月目	84.4%	2015/4～2016/3

□ IQA継続率

IQA24継続率は契約日が25ヶ月前（2017年10月1日）～1ヶ月前（2019年9月30日）に成立した契約約について前月末まで継続した契約の率です。

保険会社名	期間	継続率	対象月
マニユライフ生命	IQA24	98.2%	2017/10～2019/10

2. お客様の声

2018年10月1日から2019年9月30日までの1年間に、当社または保険会社に寄せられたお客様の声（苦情、ご意見・ご要望、その他）またお褒めの言葉は、以下の表のとおりでした。

□ お客様の声

お客様の声	声の分類	2018年度			2017年度		
		生保	損保	合計	生保	損保	合計
1. 苦情	個人情報			0			0
	新契約関係	5	1	6	3		3
	収納関係	3		3	3		3
	保全関係	4		4	6		6
	保険金・給付金関係	2		2			0
	その他	2	2	4	1	1	2
	計	16	3	19	13	1	14
2. 意見・要望	個人情報			0			0
	新契約関係			0			0
	収納関係			0			0
	保全関係			0		1	1
	保険金・給付金関係			0			0
	その他			0			0
	計			0		1	1
3. その他の声	個人情報			0			0
	新契約関係	2		2			0
	収納関係			0	1		1
	保全関係			0			0
	保険金・給付金関係			0			0
	その他			0			0
	計	2		2	1		1
合計		18	3	21	14	2	16

□ お褒めの言葉

生命保険：3件（保険金支払い手続の対応）

以上

※ 指標1の損害保険更改率、指標3の電子申込率については現在作業中のため、判明次第ご報告させていただきます。