

「お客様本位の業務運営に関する方針」



宣誓

株式会社S.T.Lab（以下、当社）は、事業活動における最も基本的な価値としてお客様の信頼と位置づけ、経営理念として「**経済的豊かさと精神的豊かさの両立**」の実現を掲げております。私たちは、直接お客様の家族となることはできませんが、保険やその他金融商品の提供を通じてお客様とご家族の未来をつなぐ架け橋となり、「第二の家族」となるべく、お客様が納得・満足するサービスの提供に日々精進してまいります。

金融業界の潮流は絶えず変化しており、その変化に対応することは私たちの重要な役割です。新たなリスクが出現する度に、お客様一人ひとりに合わせた最適な保障を提供することで、どんな時もお客様に安心を届けることができるよう努めてまいります。

当社は、保険やその他金融商品を通じてお客様の幸せを守り、さらには地域社会の発展に寄与することを重要な責務と考えています。この理念を胸に、社員一同、プロフェッショナルとしての誇りを持ち、質の高いサービスを提供し続けることをお約束します。

安全と安心、信頼の提供は、当社の普遍的な目標です。そのためには、常に最新の知識と技術を取り入れ、倫理観を持って業務にあたることが求められます。当社は、法令遵守はもとより、社会的責任を果たす企業として、お客様からのご期待に応えるべく、全ての行動基準を高く設定しております。

また、当社は社員の教育と健全な職場環境の整備にも注力し、社員一人ひとりが専門性を磨き、お客様から愛される存在となれるよう、また社会から信頼される企業となるよう、今後も人材の育成に邁進いたします。

当社は、これからも一層の努力を重ね、社会に対しても、そして何よりお客様に対して最善の利益を提供し続けることを固く宣誓いたします。

2024年5月1日 策定

株式会社 S.T.Lab

代表取締役 西 恵太

方針1「お客様の将来不安解消のための取組」

【原則2,5,6】

当社は、お客様が抱える将来リスクやお金の不安を解消するために、以下のような方法でお客様と地域社会に貢献する様々な取組を行っています。

「主な取組内容」

1.複数相談窓口の準備

お客様の多様なライフスタイルに配慮し、以下の相談窓口を設けております。さらに、お客様の利便性を考慮し、ご要望に合わせた時間（早朝や夜間、休日など）での対応が可能な勤務体制を整えています。

全国に11拠点（山口県：6拠点、広島県：2拠点、岡山県：1拠点、熊本県：1拠点、宮城県：1拠点）での来店相談

2.地域ネットワークとの連携

当社は、地域の皆様の様々なニーズにお応えするため、保険だけでなく以下の地域ネットワークを駆使した高品質のサービスの提供に努めています。

- ① 住宅購入サポート（地域金融機関・住宅関連事業者との連携）
- ② 自動車関連業者（自動車修理工場等）とのネットワークサービス
- ③ 士業（弁護士・司法書士・行政書士・社会保険労務士・税理士等）の方のご紹介
- ④ 社会貢献活動（保険教育の実施、ボランティア活動、インクルージョンの推進 等）

3.高品質の保険コンサルティング

保険商品のご提案にあたっては、「お客様の第二の家族」になれるよう、コンプライアンス遵守はもちろん、専門知識と高い職業倫理をもって質の高いコンサルティングを行っています。

お客様のご意向・ニーズを的確にとらえ、お客様の同意を得ながらご提案を進めています。

お客様に保険商品の仕組みについて十分なご理解とご納得をいただくために、「比較推奨保険商品一覧」、「商品パンフレット」、「設計書」、「契約概要」、「注意喚起情報」等を用いた丁寧な情報提供を行っています。

方針1「お客様の将来不安解消のための取組」

【原則2,5,6】

＜＜公的年金とプライベート保険の調和＞＞

公的年金制度について、その仕組みや利点を丁寧に説明したうえで、お客様の公的給付の概算受取額を試算し、必要保障額の過不足を明示します。そのうえで、お客様のライフプランに最も適合する保険プランを提案しています。

また、公的給付だけでは十分にカバーできない保障領域の解決方法や、より充実した将来設計の実現のために、個々のニーズに沿った保険商品のみを選定し、お客様一人ひとりの安心した生活を支援するための最適なプランを提供いたします。

＜＜リスク性商品提案時の対応＞＞

市場リスク（為替リスク、運用リスクなど）を有する商品（外貨建保険や変額保険など）については、お客様の属性（金融知識、投資経験、資産状況、契約を締結する目的等）に照らし、適切な説明を行っています。

4. マネーセミナーの開催

私たちは定期的にマネーセミナーを開催し、お客様に保険選びの知識だけでなく、公的保険制度、資産形成、運用戦略の理解を一層深めていただく機会を提供いたします。

これらのセミナーでは、専門知識を有する当社認定講師が担当します。講師陣は、保険会社の講師養成プログラムおよび当社独自の厳格なトレーニングを修了し、その資格を証明する修了証を取得しています。

セミナーの内容は、以下のテーマ等について、お客様が将来不安の解消、お金の最新トレンドに精通するように設計されており、お客様の経済的な自立を支援する実践的な情報を提供しています。

- ①「老後のお金（相続対策）」 ②「資産運用」 ③「子供の教育資金」 ④「住宅購入資金」 ⑤「ライフプランニング」 ⑥「新NISA」 等

KPI

- ① 保険相談申込者数【月間】：全募集人数×8名以上
- ② マネーセミナー開催数【年間】：50回以上
- ③ マネーセミナー参加者数【年間】：500名以上

方針 2 「お客様の資産成長を第一に考えた取組」

【原則2,5,6】

当社は、保険業務に限らず、IFA（独立系金融アドバイザー）業務を通じて、全ての業務領域においてお客様の経済的利益を最優先に考えて行動しています。保険業及び金融商品仲介業としての専門知識を習得・活用し、お客様の中長期的な資産の成長を支援してまいります。

「主な取組内容」

お客様のライフステージに合わせた資産形成プランを立案し、保険と投資を組み合わせた提案を行っています。

① 新社会人向けスタートアッププラン

若年層のお客様に対し、初期キャリアを支えるスタートアッププランを提案しています。

スタートアップの重要な目的は、生存時リスクへの備えと資産形成の基礎を築くことと考えています。具体的には、保険は医療や就業不能リスクに焦点を当て、投資は長期的な視点でローリスクの積立投資等で資産を増やすことに重点を置いています。

② 家族形成期のセキュリティ強化プラン

家族を持つ中堅層には、教育費用や住宅ローンなどの負担増に備えたセキュリティ強化プランの提案を行っています。

まず、死亡保障と所得補償を中心に、突発的な出費に対応するための資金対策を立案します。次に、子どもの成長に合わせた教育資金の準備と、将来の大きな出費に備える投資計画を立案し、着実に資産を増やす戦略を策定しています。

③ 退職準備プラン

シニア世代には、安定した退職後の生活をサポートするプランの見直し提案を行っています。老齢年金の概算受取額を考慮し、老後の生活資金を補完する保険商品を組み込みます。また、商品提案に際しては、ローリスクで安定収益を見込める投資性商品を選定し、投資の三大原則である「長期」・「積立」・「分散」に基づく資産の保全と運用の実践に努めています。

KPI

①IFA登録者数【年間】：全募集人数の80%以上かつ全拠店1名以上

②NISA相談申込者数【月間】：全IFA登録者数×3名以上

当社は、ご契約後もおお客様の人生に寄り添う“**第二の家族**”として、以下に掲げるアフターフォローの取組を継続的に実施しています。

「主な取組内容」

- 1.ご契約者様に、年に1回以上、訪問・郵送等によりアフターフォローを実施いたします。ご契約内容の確認、最新の情報提供、保全手続きのサポート、確実な給付金・保険金のお支払いのサポート等を行っています。
- 2.お客様のアフターフォローに際し、特に70歳以上のご高齢のお客様と特定保険（外貨保険・変額保険等）のご契約者に対しては、あらためてご契約時の内容に齟齬がないかご説明し、現況報告を丁寧に行っています。
- 3.お客様情報は、当社顧客管理システムに記録し、いつでも確認・フォローできる体制を構築しています。
- 4.当社では、オンラインを活用した保険相談、保全手続き等のサービスを行っています。
- 5.自然災害等により当社の事務所が被災した場合でも、事業の継続を可能とするために、以下のBCP対策を講じています。
 - ①クラウドベースの顧客管理システムの設置
 - ②社内緊急連絡網、イントラネットの整備
 - ③社員の防災・減災の啓発

KPI

- ① アフターフォロー実施回数【年間】：ご契約いただいた全てのお客様に1回以上
- ② 25か月継続率：90%以上、37か月継続率：85%以上

方針 4 「利益相反の適切な管理」

【原則2,3,4】

当社は、多くの保険会社から選ばれた信頼のおける商品を皆さまにお届けしております。保険商品の組成には関わっておりませんが、お客様に最適な商品をご案内するため、販売委託元である保険会社から代理店手数料をいただいております。

私たちの使命は、お客様一人ひとりのニーズに最も適した保険商品を提供することです。

そのために、手数料の額に左右されず、公平な立場から保険商品を推奨する理由を明確にして、お客様にとって最良の提案を心掛けております。

また、私たちは保険会社が行う特別なキャンペーンから得られる報酬を受け取ることはありません。これにより、お客様への公正なサービスを保つことができます。

当社は、お客様に安心して私たちのサービスをご利用いただけるよう、以下の取組を行っています。

「主な取組内容」

- 1.年に2回以上、販売した保険商品の傾向をチェックし、各保険会社の代理店手数料を徹底的に分析します。
- 2.年に4回以上、お客さまにお勧めする商品を選ぶための委員会(推奨商品選定委員会)を開催します。
- 3.もし問題が発生した場合には、速やかに対応し、再発防止のための改善措置を検討するコンプライアンス委員会を設けています。

KPI

- ① 販売傾向の検証と各保険会社の代理店店手数料の分析の実施回数【年間】：2回以上
- ② 推奨商品選定委員会の開催数【年間】：4回以上
- ③ 是正事案発生時の対応と改善のためのコンプライアンス委員会の開催数【年間】：4回以上

方針5「お客様が負担する手数料等の明確化」

【原則2,4,5】

当社は、金融商品の仲介におけるお客様にご負担いただく費用について、公明正大に情報提供を行っています。また、複数の保険会社の商品を取り扱うため、お客様が負担する手数料、その他の費用等が発生する場合には適切に説明を行い、お客様にご理解いただけるよう努めています。具体的には、お客様が負担される費用等の説明および検証について、以下のように対応いたします。

「主な取組内容」

- 1.金融商品取引に関するお客様にご負担いただく手数料については、正しくご理解いただけるよう適切なタイミングで説明しています。
- 2.生命保険のうち、特定保険契約（外貨保険・変額保険等）については、保険会社が作成する資料を用いて、お客様にご負担いただく費用等をわかりやすく説明しています。
- 3.生命保険のうち特定保険契約以外の商品および損害保険については、お客様に市場リスクをご負担いただくことがないことから、保険会社が作成する資料を用いて、お客様からお支払いいただく保険料や解約返戻金額等を説明しています。
- 4.当社は、お客様が負担されるコストについて、お客様への説明が適切になされているか、内部監査等を通じて当該説明の適切性について、顧客対応履歴の検証および評価をする態勢を整えています。

KPI

- ① 募集面談記録のモニタリングチェック回数【月間】：全募集人1回以上
- ② 内部監査の実施回数【年間】：全拠点1回以上
- ③ 是正事案発生時の対応と改善のためのコンプライアンス委員会の開催数【年間】：4回以上

方針6「お客様の声を経営に反映させる取組」

【原則2,6】

当社は、お客様のフィードバックを重視し、ご意見やご相談に誠実に対応することで、サービス品質の向上に努めております。お客様からいただいた貴重なお声は、経営改善の重要な指標として、常にお客様に満足いただけるサービスを追求するために活用させていただきます。当社は、お客様一人ひとりのお声と真摯に向き合い、私たち自身の成長とお客サービス向上の実践に向け、以下に掲げる取組みを推進しています。

「主な取組内容」

1.苦情の迅速な分析と具体的な改善策の策定

お客様からの苦情は、すべての不満の声を包括的に受け止め、詳細な調査と分析を行い、法令遵守と社内基準に則ったレベルの確認を行い、得られた知見をコンプライアンス委員会で検討し、実効性のある改善策を生み出しています。

2.お客さまの声を経営に活かすための体制構築

ご要望やご意見、ご相談、お褒めの言葉といった、苦情以外のお客さまの声も積極的に収集しています。また、これらの貴重なフィードバックを、サービス向上のためのアイデアとして、社内でも共有し活用しています。

3.お客さま満足度アンケートの定期実施

契約後の速やかなフィードバックを募集人が直接収集するとともに、保険契約締結後、募集人はお客様からのフィードバックを速やかに収集するとともに、年1回実施する顧客満足度アンケートの結果をサービス改善のために活かしています。

KPI

- ① お客様の声（「苦情」「ご意見」「ご要望」「ご相談」「お褒めの言葉」）の受付件数【月間】：全募集人数×1件以上
- ② 再発防止策、業務改善実績の件数：いただいた苦情に対して全件
- ③ お客様の声の社内共有（コンプライアンス研修）の実施回数【月間】：1回以上
- ④ 代理店満足度【年間】：80.0%以上

当社は、全ての従業員が常にお客さま目線で行動するよう、徹底した教育体制を整えております。従業員一人ひとりの成長は、当社の進化に直結していると信じています。そのため、豊かな福利厚生制度や公平な人事制度、自由闊達な意見交換ができる環境を整備し、各々が最大限のポテンシャルを発揮できる職場作りに注力しています。

「主な取組内容」

1.教育体制の充実

従業員が日々スキルアップできるよう、年間研修計画を策定し、継続的な学習機会を提供しています。特にコンプライアンス教育に注力し、保険業法および関連法令、商品知識の完全習得を目指し、各種研修実施後に理解度確認テストを実施しています。従業員の法規制や商品知識の完全な理解を目指しています。

2.プロフェッショナル教育の推進

会社が全面バックアップのもと、FP資格の取得とファイナンシャルプランナーとしての専門性の研鑽に努めています。

3.組織内コミュニケーションの強化

「お客様本位の業務運営に関する方針」の浸透に向けて、定例会議等を通じて、役員自ら全従業員に対して、直接多角的なメッセージを発信することで、方針の理解と実効性を高めています。

KPI

- ① コンプライアンス研修及び公的保険研修の実施回数【月間】：各1回以上
- ② 自主点検実施回数【月間】：全募集人1回
- ③ FP資格保有者数：全募集人数の70%以上

金融庁【顧客本位の業務運営に関する原則】と当社取組方針の対応関係

金融庁が公表している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と、当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針（「取組方針」）の対応関係は以下の通りとなります。			当社取組方針における該当箇所						
			取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6	取組方針7
金融庁 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	○	○	○	○	○	○	○
		（注1）	○	○	○	○	○	○	○
	原則3	利益相反の適切な管理				○			
		（注1）				○			
	原則4	手数料等の明確化					○		
	原則5	重要な情報の分かりやすい提供	○	○	○		○		
		（注1）	○	○	○		○		
		（注2）※							
		（注3）	○	○	○		○		
		（注4）	○	○	○		○		
		（注5）	○	○	○		○		
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	○	○	○			○	○
		（注1）	○	○	○			○	○
		（注2）※							
		（注3）※							
		（注4）	○	○	○			○	○
		（注5）	○	○	○			○	○
	原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等							○
		（注1）							○

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。また、保険会社から販売を委託されている保険商品をはじめとする当社が取り扱う金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については本宣言の対象とはしていません。



(エス.ティ.ラボ)
株式会社 S.T.Lab