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、お客様を取り巻く経済的なリスクに対して保険商品を中心とした最善な解決手段のご提案を通じ、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した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～【原則２】

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、「お客様の声」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。

▶具体的な取り組み

- 当社また保険会社に寄せられたお客様の声（苦情、ご要望やご意見）全件を、全社員にて共有し、その原因について理解を深め、より適切なお客様対応に努めてまいります。また、定期的に進捗や状況を確認し必要に応じ会社の制度等の改善を図ってまいります。

方針２．お客様の最善の利益の追求～【原則２】【原則５】【原則６】

⑴ 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。

⑵ 社会保障制度・税制・民法等多岐にわたる情報に基づきリスクに対応するべく、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。

▶具体的な取り組み

- ① NTT データ提供の「Wise Office2 お客様意向確認ナビ」を使用し、74 項目の意向項目から選択いただいたお客様のご意向に沿った商品の絞り込みを行い、② 絞り込まれた複数商品について一括比較が可能な保険設計書による比較提案を行い、③ お客様の意向に適した保険について、お客様自身による選択を容易とするよう努めています。
- 上記を達成するために、全社員のファイナンシャルプランナー資格取得に努めます。
- 毎週（月曜日）に、商品研修の機会を設け、常に情報をアップデートし、適切な提案につなげます。

方針３．利益相反の適切な管理～【原則３】

当社は、保険会社、保険商品・資産形成商品について、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。

▶具体的な取り組み

- 生命保険商品（第一分野・第三分野商品）について年２回、商品区分（医療保険、がん保険、定期保険、終身保険等 10 区分）毎に、①保険料や商品の特徴、②直前 6 か月間の販売実績、③保険会社のコールセンター等のサービス態勢などを総合的に勘案して、推奨する保険商品の選定を実施します。

方針４．手数料等の明確化～【原則４】【原則５】

当社が販売・推奨を行う保険商品のうち、お客様が負担する費用（保険契約関係費用等）が発生する一部の契約（特定保険契約）については、契約締結前交付書面や注意喚起情報により十分なご理解を得られるよう丁寧な説明に努めます。

▶具体的な取り組み

・ 特定保険商品については、お客様が負担する費用（保険関係費用等）を契約締結前交付書面や注意喚起情報により説明することとし、所属長が NTT データ提供の「Wise Office2」にて、説明実施を確認し、履歴を残します。

方針５． 重要な情報の分かりやすい提供～【原則４】【原則６】

⑴ 当社は、商品内容や仕組みについては「保険設計書」や「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、お客様に丁寧な説明を行い十分にご理解いただけるよう努めます。

⑵ 変額保険・外貨建て保険など特定保険契約については、内容や仕組みに加え金融情勢の変化により生じるリスクに関して十分な説明に努め、お客様の主体的なご判断をサポートして行きます。

▶具体的な取り組み

・ お客様の保険に関する知識や加入経験などを把握し、個々のお客様の状況に応じた適切かつ丁寧な説明に努めてまいります。

・ 70 歳以上のお客様について、より丁寧な説明を行うことと併せ、① ご契約に際しご親族に同席いただきお客様側の視点からお客様のご理解の程度に関する確認を頂くこととしております。② また、ご親族の同席が困難なときは、ご契約に際し営業担当者の上席者が同席し、第三者の視点からお客様がご理解いただけたかの確認を行うこと、③ またはお客様に十分なご理解を頂くため複数回の面談を実施します。

・ 方針４と同様に、所属長による確認と、履歴を残します。

方針６． お客様にふさわしいサービスの提供～【原則６】

当社は、お客様のライフステージ、経済環境や社会環境の変化に伴い、その変化に併せたお客様によりふさわしい保険商品等のご提案と、フォローアップに努めます。

▶具体的な取り組み

・ 当社では、NTT データ提供の「Wise Office２」により、お客様単位の契約を一元管理し、お客様からのご質問やお手続きのお申し出、またご相談について適確な対応に努めております。

・ 70 歳以上のお客様について契約からの年数の経過にともない契約時ご理解いただいた保障内容等についての記憶が薄れてしまうことも想定されることから、ポイント年齢（70 歳、75 歳、80 歳以上の方は偶数歳）のお客様に対し、ご契約内容の確認などのフォローアップを行います。

方針７． 方針の浸透と実現に向けた取組～【原則２】【原則５】【原則６】【原則７】

⑴ 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ります。

⑵ お客様へ最善のサービスの提供に必要なコンサルタントとしての資質向上を図ります。

▶具体的な取り組み

・ 当社の掲げる本方針について、会議や研修において役員また所属部門長が社員に対し繰り返し語ることで、全社員への浸透を図ります。

・ 社員の資質向上のため、ファイナンシャルプランナー資格取得のためのセミナーの開催と資格取得奨励を行います。

以 上

2019 年 10 月 1 日：制定
2021 年 10 月 25 日：改訂
2022 年 10 月 25 日：改訂

「顧客本位の業務運営に関する原則」（金融庁）の原則２から原則７（これらに付されている（注）を含む）に示されている内容と、当社の「お客様本位の業務運営方針」との対応関係は以下のとおりです。

顧客本位の業務運営に関する原則		実施・不実施	取組方針における該当箇所
顧客最善の利益追求	原則２	実施	方針１.お客様本位の業務運営 方針２.お客様の最善の利益の追求 方針７．方針の浸透と実現に向けた取組
	(注)	実施	方針１.お客様本位の業務運営 方針２.お客様の最善の利益の追求
利益相反の適切な管理	原則３	実施	方針３.利益相反の適切な管理
	(注)	実施	方針３.利益相反の適切な管理
手数料の明確化	原則４	実施	方針４.手数料等の明確化
重要な方法の分かりやすい提供	原則５	実施	方針５.重要な情報の分かりやすい提供
	(注１)	実施	方針２.お客様の最善の利益の追求 方針４.手数料等の明確化 方針５.重要な情報の分かりやすい提供
	(注２)	—	複数の金融商品をパッケージとして販売・推奨することがないため
	(注３)	実施	方針４.手数料等の明確化 方針５.重要な情報の分かりやすい提供
	(注４)	実施	方針２.お客様の最善の利益の追求 方針５.重要な情報の分かりやすい提供
	(注５)	実施	方針５.重要な情報の分かりやすい提供 方針７.方針の浸透と実現に向けた取り組
顧客にふさわしいサービスの提供	原則６	実施	方針６.お客様にふさわしいサービスの提供
	(注１)	実施	方針２.お客様の最善の利益の追求 方針６.お客様にふさわしいサービスの提供
	(注２)	—	複数の金融商品をパッケージとして販売・推奨することがないため
	(注３)	—	金融商品の組成に携わらないため
	(注４)	実施	方針５.重要な情報の分かりやすい提供 方針６.お客様にふさわしいサービスの提供
	(注５)	実施	方針６.お客様にふさわしいサービスの提供 方針７.方針の浸透と実現に向けた取り組
従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	原則７	実施	方針７.方針の浸透と実現に向けた取組
	(注)	実施	方針７.方針の浸透と実現に向けた取組

「顧客本位の業務運営に関する原則」（金融庁）に付きましては下記 URL からご確認ください。
https://www.fsa.jp/news/r/singi/20210115-1/02.pdf

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７つを当社の KPI（key performance indicator）といたします。

指標１．継続率・早期消滅契約発生率（※1）（生命保険）

「お客様の最善の利益の追求」、「重要な情報の分りやすい提供」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されていると考え、当社ＫＰＩとしました。

（※１）早期消滅契約率：１年間の新契約件数に対し、その期間に６ヶ月以内の早期に消滅（解約や失効等）した契約件数の発生率

指標２．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、「お客様本位の業務運営」に反映させるものとして、当社ＫＰＩとしました。

指標３．ファイナンシャルプランナー資格保有者率（※2）

「お客様の最善の利益の追求」、「重要な情報の分りやすい提供」また「方針の浸透と実現に向けた取組」としての、ファイナンシャルプランナー資格保有者率を、当社ＫＰＩとしました。

（※２）ファイナンシャルプランナー資格保有者率：全社員中の、AFP、CFP または FP 技能検定２級以上の FP 資格保有者の率

指標４．取扱保険会社数

お客様に対して、よりご意向に沿った商品提案を行うことが可能する、取り扱いできる保険会社の数を当社ＫＰＩとしました。

指標５．取扱契約の状況

お客様からの当社でのご契約をお選びいただき、またご契約を継続いただいた取扱契約は、お客様の当社への信頼の証しであると考え、取扱契約の状況を当社ＫＰＩとしました。

指標６．お客様フォローの状況

「お客様にふさわしいサービスの提供」として、70 歳以上のお客様へのフォローアップ実施状況を当社ＫＰＩとしました。

指標７．商品研修機会の実施回数

「お客様の最善の利益の追求」、「重要な情報の分りやすい提供」のために必要な販売・推奨する商品情報をアップデートするための、商品研修機会の実施状況を当社ＫＰＩとしました。

2019 年 10 月 1 日：制定
2020 年 10 月 1 日：改訂
2021 年 10 月 25 日：改訂
2022 年 10 月 25 日：改訂

株式会社 Do it プランニング

お客様本位の業務運営方針の取組み状況

公表日：2023 年 1 月

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 7 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。なお、今回の取組状況は 2021 年 10 月段階で公表いたしておりました以下の 7 つの指標に関する取組み状況です。

□ ４つのＫＰＩ

１：継続率（生命保険）
２：お客様の声
３：ファイナンシャルプランナー資格保有率
４：取扱保険会社数
5: 取扱契約の状況
6:お客様のフォローの状況
7:商品研修機会の実施回数

□ 判明したＫＰＩの状況

1. 生命保険継続率

生命保険の継続率について、2021 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 社の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	今年				参考：前年	
	月日	継続率	前回差異	対象契約年月	継続率	対象契約年月
アクサ生命	13か月	95.2%	-0.10%	2020/8～2021/7	95.3%	2019/8～2020/7
	25か月	91.9%	-1.90%	2019/8～2020/7	93.8%	2018/8～2019/7
	37か月	90.8%	2.20%	2018/8～2019/7	88.6%	2017/8～2018/7
オリックス生命	13か月	94.1%	-1.60%	2020/9～2021/8	95.7%	2019/9～2020/8
	25か月	88.8%	-1.00%	2019/9～2020/8	89.8%	2018/9～2019/8
	37か月	79.0%	0.30%	2018/9～2019/8	78.7%	2017/9～2018/8
チューリッヒ生命	13か月	91.8%	-2.20%	2020/12～2021/11	94.0%	2019/12～2020/11
	25か月	88.1%	0.70%	2019/12～2020/11	87.4%	2018/12～2019/8
メットライフ生命	13か月	92.80%	-2.60%	2020/9～2021/8	95.40%	2019/9～2020/8
	25か月	89.40%	-4.50%	2019/9～2020/8	93.90%	2018/9～2019/8
	37か月	87.70%	-0.40%	2018/9～2019/8	88.10%	2017/9～2018/8

□ＩＱＡ継続率

ＩＱＡ24 継続率は契約日が 25 ヶ月前（2019 年 10 月 1 日）～1 ヶ月前（2021 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	今年			参考：前年	
	継続率	前回差異	対象契約年月	継続率	対象契約年月
マニュライフ生命	92.75%	-2.65%	2020/10～2022/9	95.40%	2019/10～2021/9

□早期消滅率　2012 年―2022 年 9 月

早期消滅率は１年間の新契約件数に対し、その期間に６ケ月以内の早期に消滅(解約や失効等)した契約件数の発生率です。

年月	新契約数	早期消滅件数	早期消滅率
年間合計	25,031	634	2.53%

２．お客様の声

2021 年 10 月 1 日から 2022 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	声の分類	2021年度			2020年度			2019年度		
		生保	損保	合計	生保	損保	合計	生保	損保	合計
1.苦　情	個人情報			0			0			0
	新契約関係	7		7	11	1	12	7		7
	収納関係			0	1		1	5		5
	保全関係	5	5	10	8	4	12	12	2	14
	保険金・給付金関係		1	1		2	2	3		3
	その他	8	2	10	9	2	2(*1)	12		12
	計	20	8	28	29	9	39	39	2	41
2.意見・要望	個人情報			0			0			0
	新契約関係	1		1			0	1		1
	収納関係			0	1		1	1		1
	保全関係			0			0			0
	保険金・給付金関係			0			0			0
	その他	2		2	3		3			0
	計	3		3	4		4	2		2
3.その他の声	個人情報			0			0			0
	新契約関係	6		6			0			0
	収納関係			0			0	3		3
	保全関係	1		1			0	1		1
	保険金・給付金関係			0			0	1		1
	その他	3		3	3	1	4	3		3
	計	10		10	3	1	4	8		8
合計		33	8	41	36	10	47	49	2	51

３．フィナンシャルプランナー資格保有率

Doit プランニングでは社内では全社員中の、AFP、CFP または FP 技能検定 2 級以上の FP 資格保有者の率を「ファイナンシャルプランナー資格保有者率」として、KPI としています。

当社ではファイナンシャルプランナー資格の取得推奨を行い、社員の専門知識の向上を目指しています。

FP2 級以上・AFP・CFP 保有者	203 名
社員数	514 名
ファイナンシャルプランナー資格保有者率	39.49%

※2022/10/1 における当社在籍者

4．取扱保険会社数

お客様のご意向に沿った保険の提案が可能なお取り扱いができる保険会社数は以下のとおりとなっております。

	所属保険会社数			
	2022年9月末	2021年9月末	2020年9月末	2019年9月末
生命保険	25社	23社	22社	21社
損害保険	13社	12社	11社	10社
少額短期保険	2社	1社	1社	1社

5．取扱契約の状況

１事業年度（10 月～翌年 9 月）の間に当社がお取り扱いしたご契約の件数およびお取扱いしたご契約によりお支払いいただいた保険料は以下のとおりです。

		2021年度	2020年度	2019年度
契約件数(件)	生命保険	267,018	138,342	102,269
	損害保険	22,661	15,586	7,950
	少額短期保険	1	0	1
保険料(百万円)	生命保険	23,692.5	11,817.3	9,778.0
	損害保険	2,110.0	2,276.6	1,395.6
	少額短期保険	0.0	0.0	0.1

※ 上記表の数値は、保険業法施行規則第 238 条第１項に定める別紙様式第 25 号の２の「事業報告書の２．取扱保険契約等の状況 （２）取扱保険契約等の内訳（直近３ヵ年度）により集計」

6．お客様のフォローの状況

2022 年 12 月、ポイント年齢（70 歳、75 歳、80 歳以上の方は偶数歳）のお客様（顧客数 2879 名、契約件数 4124 件）に対し、ご契約内容の確認などのフォローアップを実施しています。

7. 商品研修機会の実施回数

Doit プランニングでは保険会社の商品理解を深め、お客様のご意向に添った確実なコンサルティングを実現するために、継続的な商品研修の実施に取り組んでいます。

直近 1 年間(2021 年 10 月～2022 年 9 月)では年間 101 件の商品研修を実施し、募集人の知識向上の機会を設けています。

以　上