

「お客様本位の業務運営に関する方針」

株式会社 ヒルズ



株式会社ヒルズ（以下、当社といいます。）は、日本人全員の金融リテラシーの向上のために、お金の悩みや不安を抱える方々向けの資産形成セミナーを継続的に開催してきました。

当社では、それらのサービスがお客様にとって真の利益となるよう、業務運営の品質向上に邁進する必要があると認識し、2022年2月5日付けにて「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定いたしましたので、公表いたします。

当社の金融コンサルティングは、「いかなる時もお客様のためでなければならない」という強い思いを軸にしています。

そのうえで、お客さま本位の良質な金融商品・サービスの提供を通じて、お客様の最善の利益を追求することをお約束いたします。

当社は、今後もより良いサービスの提供を行うため、この方針に示された理念を継続・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本としてさらなる徹底を図ってまいります。

2022年2月5日 策定

株式会社 ヒルズ

代表取締役 廣瀬 友二

FPサービスを日本人全員が活用し、 お金の安心を提供する

- ご期待を越えるサービスでお客様に感動をお届けします
- 最善最適な商品を提案し最高のアフターサービスを行います
- 常に社員が進化しながら夢を持って働ける職場をつくります
- 成長の機会を与え続け豊かな人生を実現できる組織を目指します
- 地域の方々と信頼の心を結び、明るい地域社会づくりに貢献します

当社は、お金の悩みや不安を抱える方々のための資産形成セミナーを継続して開催しています。また、お客様の多様化するライフスタイルに合わせ、以下のような方法で皆さまへのご提案を行っています。

「主な取組内容」

- 1.当社では、様々なお金に係るテーマを題材とする資産形成セミナーをリアルとオンラインで開催しています。なお、昨今の情勢とお客様の利便性に配慮し、セミナーのオンライン化を促進しています。
- 2.当社が開催する資産形成セミナーで学べるテーマは、以下に掲げる7種類です。
①「資産形成」 ②「iDeco・NISAの活用法」 ③「老後のお金（年金＆保険）」 ④「子供の教育資金」 ⑤「住宅購入資金」
⑥「ライフプランニング」 ⑦「相続対策」
- 3.資産形成セミナーの年間累計の開催回数は100回以上、参加者数は1,000人以上です。（2021年4月～2022年3月）
- 4.お客様はセミナー参加後、専任FPの個別相談会にお申込みができ、納得いくまで相談を受けることができます。
- 5.お客様への対応にあたっては、コンプライアス遵守はもちろん、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います。
- 6.当社は保険商品のご提案に際し、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おります。また、お客様に保険商品の仕組みについて十分なお理解とご納得をいただくために、「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。
- 7.市場リスク（為替リスク、運用リスクなど）を有する商品（外貨建て保険や変額保険など）については、お客様の属性（知識・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。

KPI

- ①自社セミナー開催数：2022年1月～2022年12月：115件
- ②自社セミナー参加者数：2022年1月～2022年12月：863人
- ③個別相談申込者数：2022年1月～2022年12月：535件

当社は、人生100年時代のソーシャルカンパニーとして、人生の節目ごとに「いくらのお金が必要なのか」等の具体的な提案を行います。

ご契約後もお客様の人生に寄り添う“**お金のホームドクター**”として、アフターフォローを継続的に実施いたします。

「主な取組内容」

- 1.お客様のライフシミュレーションを作成し、お客様の資産状況・金融リテラシーに合わせて、お客様の現状を分析したうえで、具体的なマネープランをご提案いたします。
- 2.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。
- 3.ご契約者様に、年に2回（1月／7月）、アフターフォローのご案内を発送しています。
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います。
- 4.毎年2回（2月／8月）、ご契約者様限定の情報提供セミナーを開催しています。
- 5.定期的に、ご契約者専用の“アフターフォロー・オンライン相談”を開催しています。
- 6.SNS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。

KPI

- ①年2回以上の情報提供等のアフターフォローの実績
- ②毎年2回の契約者限定セミナー開催実績
- ③主要保険会社25ヶ月継続率：89%（2022年12月末実績）

当社は保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成に関わることはありませんが、各保険会社から保険商品の締結の媒介、あるいは代理によりご案内する商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料を受領します。そのため、お客様の利益等が不当に害されることがないように、保険会社毎の代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様の意向に沿った商品について推奨理由を明確に説明した上で、提案・推奨します。また、当社は保険会社が行うキャンペーン等による報酬は一切受け取っておりません。

「主な取組内容」

- 1.最低年 1 回の販売傾向の検証と各保険会社の代理店店手数料の分析
- 2.最低年 1 回の推奨商品選定委員会の開催
- 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

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
- ②推奨商品選定委員会の開催数
- 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

当社では苦情・ご意見・ご要望・ご相談等に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を経営に反映させ、常に業務運営の改善や、お客様にとってより良いサービスの提供につなげていくよう、以下の取組を行っております。

「主な取組内容」

1. 苦情の分析と改善

当社は、お客さまからの苦情に関して、「誤解を含む不満足の表明」と広義に定義し、幅広く収集しております。お客さまよりいただいた苦情について、調査・分析を行い、その起因となった案内が、各種法令及び各保険会社のルールや当社の社内規則等と照らし、苦情のレベルを確認するとともに、分析結果についてはコンプライアンス委員会にて、内容に応じた改善施策を決定します。

2. お客さまのご意見・ご要望等の経営への反映

苦情以外の「ご要望」・「ご意見」・「ご相談」・「お褒めの言葉」等のお客さまの声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上を図るとともに、積極的に社内共有し、従業員の活動のヒントとして役立てています。

3. お客様アンケートの実施

当社は、お客さまに対する募集活動のなかで、ご契約直後に募集人による直接的なアンケートのご協力依頼を実施しています。さらに、年に2回（1月／7月）、お客様満足度アンケートを発送しています。いただいたご意見をもとに、当社におけるサービスの改善・向上につなげます。

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
- ②再発防止策、業務改善実績の件数
- 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

当社は、すべての従業員が、業務運営においてお客様本位の行動をしていくための教育体制を確立しています。また、従業員の成長が会社の成長であると考え、様々な福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に発言できる仕組み、定期的な従業員アンケートの実施等を整え、一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が最大限の力を発揮できる環境作りに努めています。

「主な取組内容」

教育体制の確立

- ①当社では、Eラーニングシステムを活用した教育・学習コンテンツを整備し、常に従業員が学習できる体制を構築しています。コンプライアンス教育のために実施しているコンプライアンステストをはじめ、必須受講項目は常に満点合格を課し、従業員のコンプライアンス知識、取扱商品やサービスの理解を深める教育を実施しています。
- ②当社では、お客様本位の業務運営を実現するため、従業員に対し、月次のEラーニングによる自主点検を行い、従業員に対する適切な動機づけの枠組み、およびガバナンス体制の構築を図っており、従業員への浸透度合いについても定期的に検証・評価しています。
- ③当社では、日本FP協会の法人賛助会員・認定教育機関としてAFP認定研修、CFP試験対策講座、継続教育研修等を実施しています。お客様へのきめ細かいコンサルティングを実践するために、ファイナンシャルプランナー（FP）としての知識を最大限に活かしています。
- ④当社では、「お客様本位の業務運営に関する方針」については、会議や研修等において、定期的に、役員より従業員に対して、様々な角度から当社の方針についてのメッセージを直接発信することで、一層の浸透を図っています。

KPI

- ①Eラーニング実施回数（2022年度実績13回 目標12回）
- ②自主点検実施回数（2022年度実績12回 目標12回）
- ③FP資格保有者数 3名

ご参考「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
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。

ご参考「KPI」

● 自社セミナー開催実績

期間	実施回数	参加者数
2020年1月～12月	93回	605人
2021年1月～12月	101回	531人
2022年1月～12月	115回	863人

● FP2級以上資格取得率

年度（12月31日時点）	在籍人数	FP取得者数	取得率
2020年	7人	2人	29%
2021年	7人	3人	42%
2022年	9人	3人	33%

● 主要生命保険会社の契約継続率平均値

年月	13か月目継続率	25か月目継続率	37か月目継続率
2022年12月現在	95%	89%	79%

● アフターフォローセミナー開催実績

期間	実施回数	参加者数
2020年1月～12月	1回	30人
2021年1月～12月	1回	13人
2022年1月～12月	2回	45人

