



Elaa Consulting

お客様本位の業務 運営に関する宣言 (FD宣言)

エルアコンサルティング株式会社

1. お客様本位の業務運営に関する方針

【エルアコンサルティング株式会社 経営理念】

「to make happy」

～私たちは保険を通じて、私たち自身が幸せを追求し、
お客様・地域の人々に幸せをお届けします～

【エルアコンサルティング株式会社 企業理念】

「安心と感動の提供」

1. 「お客様にとって」
安心の提供を通じて、信頼と感謝を得られるように、「顔が見える」代理店になります。
2. 「収益性・成長性・健全性」
企業として安定的で健全な成長と発展を続けていきます。
3. 「保険会社との連携」
目指す姿を共有し、互いに協力し、研鑽し、相互の発展を図ります。
4. 「社員にとって」
一人ひとりの力をあわせて誇りある良い会社を創る企業風土を築きます。
5. 「地域にとって」
「生きる」上で大切なお付き合いが出来る会社であることを約束します。

私たち エルアコンサルティングは、「～to make happy～ 私たちは保険を通して私たち自身が幸せを追求し、お客様・地域の人々に幸せをお届けします」を経営理念に掲げ、保険を販売することが会社の目的ではなく、保険を通じてお客様、地域の人々に安心を安全をお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献し、私たち自身の幸せを追求することを仕事の本質と考えています。

私たちエルアコンサルティングは、「安心と感動の提供」を企業理念に掲げ、お客様に安心の提供を通じ、常に「顔が見える」代理店になります。社員一人一人が常に研鑽を高め、コンサルティング力をフルに発揮できるよう努力を続け、お客様の「生きる」上で、大切なお付き合いが出来る会社になることをお約束いたします。

お客様、地域社会の要請に応えることをコンプライアンスと捉え、私たちの事業活動遂行の原点はコンプライアンスの徹底と考えています。

また、「お客様の声」に真摯に向き合い、お客様にとってわかりやすい業務運営とは何かを考え、常に改革を進め、お客様の声に基づいた業務品質の向上に努めてまいります。

2. お客様のご意向に沿った最適な商品の提供

エルアコンサルティングは、生命保険・損害保険にとらわれず幅広い補償を提供し、「to make happy」を目指しています。

そこで生損保一体型でご案内できる東京海上日動社の「トータルアシスト超保険」を中心に保険商品のご案内を実施し、お客様のご意向を把握した上で、当社が取扱いしております保険会社の保険商品をご案内致します。

3. お客様にとって重要な情報の分かりやすい提供

エルアコンサルティングは、お客様のご意向に基づきご提案した保険商品の内容等について、お客様が商品選択をする上で重要な情報をわかりやすくご提供いたします。

お客様に商品内容や仕組みを十分ご理解いただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行うよう努めてまいります。

また、ご高齢のお客様に商品をご提案する場合には、十分にご理解していただけるよう、複数回の募集機会にてのご説明やご親族の同席などをルール化し、お客様の状況に応じた丁寧かつ分かりやすい説明に努めてまいります。

4. 教育・研修・評価制度

エルアコンサルティングは、人材育成基本方針8か条に則り、「当たり前のことを正しく行う」ためのマインド・スキルの研鑽を日々行っています。

①礼を重んじる	如何なる時も周囲の人への敬意と配慮を忘れない
②ごまかさない	自分を飾ることなく、人や物事にしっかりと向き合う
③人に関心を示す	「自ら働きかける」コミュニケーションを実施する
④相手軸を意識する	「相手がどう感じるか」を常に意識した言動をとる
⑤当事者意識を持つ	何事にも興味・関心を持ち、できることは自ら進んで実行する
⑥目標を考え行動する	「そもそも何のためか」を考え、物事の本質を捉えて行動する
⑦臆せずチャレンジする	失敗を恐れず、自ら一步を踏み出して、行動する
⑧相手の期待度を超える	「さすが」と言われるレベルのアウトプットに拘る

社員の評価制度は、基本方針8か条の実践や当社の組織力向上への貢献等を総合的な行動に対する定性評価と定量評価を合わせた人事評価制度を導入しており、お客様から真に感謝される人材を評価しております。この点を踏まえた人事評価を厳格に実施し、これに基づく固定給を基本とした給与制度としています。

5. 利益相反等の管理

エルアコンサルティングは、お客様の利益につながる適切な商品を提供するために、毎月定期的に取り扱い保険商品研修及びコンプライアンス研修を実施し、適切な保険募集を行ってまいります。

また、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

6. お客様の声を経営に生かす取組み

エルアコンサルティングは、お客様からいただいたご意見、ご要望、ご不満（苦情）などは「お客様の声」として真摯に受け止めています。

特にご不満は当社の課題や改善が必要な部分を認識する重要な指摘と位置付けています。

これら当社に寄せられた「お客様の声」を社内で共有し、当社コンプライアンス委員会で再発防止の徹底に努めるとともに、全体的な課題については役員会で改善策の検討を行い、日常的に業務や経営の改善に生かす取組みを行ってまいります。

7. 方針の浸透に向けた取組み

エルアコンサルティングは、当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための態勢整備および当方針の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

- ◆定期会議において、代表者より「経営理念」及び経営に関する通達、営業担当より保険業務に関する通達、コンプライアンス担当より法令遵守に関する通達、管理担当より社内運営に関する通達を実施し周知徹底を図ってまいります。
- ◆定期研修において、規定、マニュアルの徹底、募集プロセス、ご高齢者対応等お客様のご意向に沿った最適な商品の提供の徹底に努めてまいります。
- ◆資格取得を推奨、外部セミナー・研修への参加を推進し、社員の資質向上に努めてまいります。

8. 当方針の定着を測る指標（K P I）について

今般、当方針の定着を測る指標（K P I）として「新契約取扱件数」「生命保険継続率」「自動車保険更改率」「お客様の声件数」を設定いたします。なお、当指標は、金融庁から公表された「『顧客本位の業務運営に関する原則』定着に向けた取組み」を踏まえています。

◎新規契約取扱件数（2024年4月～2025年3月契約）

生命保険：232件
損害保険：2,273件

お預かりする契約の数は、新たなお客様との接点の拡がり・お客様からいただいた信頼の表れだと考えております。提案品質の向上とともに、より多くのお客様への提案を目指してまいります。

◎あんしん生命24ヵ月契約維持率（2025年3月末時点）

96.6%

ご案内した生命保険を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。引き続き、より一層の提案品質向上に努めてまいります。

◎自動車保険更改率（2024年4月～2025年3月契約）

96.6%

満期到来した損害保険を再び当社を通じて更改手続きいただくことは、丁寧なアフターフォロー等により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。引き続き、より一層の提案品質向上に努めてまいります。

◎お客様の声件数（2024年4月～2025年3月受付分）

総件数：268件
お褒め：179件
ご不満・苦情：89件

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止め、お客様サービスに関する制度・体制等の改善に取り組んでまいります。

* 上記に掲載の数値については当社における概念、定義に基づき算出しております。