

2025年6月27日

ソナミラ株式会社

お客さま本位の業務運営に関する方針の2024年度取組結果について

ソナミラ株式会社（代表取締役社長：田中 秀尚、以下「当社」）は、『お客さま本位の業務運営』の2024年度を取組結果を公表いたします。

当社は「お客さま本位の業務運営に関する方針」を基に、お客さまお一人おひとりに生涯の安心をお届けし、お客さまの思い描くライフデザインに寄り添い、その思いを実現するためのソリューションを共につくっていききたいという思いをもってお客さま本位の業務運営を浸透・定着させてまいります。

< 2024年度を取組結果について >

方針	2024年度取組結果
1. お客さまの最善の利益の追求	▶ 全社員参加の会議において当社の経営理念である Vision、Mission、Strategy を共有し、各自の行動指針として My Core Values の確認を適宜実施しました。また、各オフィスおよび各チームにて定期的に行っている会議体の中で、各種コンプライアンス研修や重要な事項に関するフィードバックを行い、周知を図っています。 ▶ 当社のコンシェルジュが、お客さまとのお面談の際にお客さまのニーズやご意向を適切に把握できているか、ご意向に沿った適切な保険商品・金融商品の選定・提示が行われているか、お客さまからどのような反応やコメントをいただいたのかを顧客管理システムで管理する体制を敷いています。また、すべての面談内容を管理者が確認することで、適切なニーズセールスの実践に取り組んでいます。
2. お客さまにとって大切な情報を分かりやすくご提供するために	▶ コンシェルジュに対する教育をより充実した内容にするため、社内外の研修コンテンツを用い、コンシェルジュがお客さまお一人おひとりに適した金融商品やサービスをご提供できる環境構築を図っています。 ▶ コンシェルジュがお客さまのご意向に沿って適切な販売プロセスを履行できているかを適時確認し、販売プロセスの PDCA サイクルを回すことで品質の向上に努めています。

方針	2024年度取組結果
3. お客様お一人おひとりにふさわしいサービスをお届けするために	➤ 未収、解約、保険金支払等に関する契約の異動状況の把握・確認についての体制も整備しております。 ➤ 契約者へのアフターフォローの事例共有を行いコンシェルジュのスキルアップを継続的に実施しております。 ➤ お客様のご要望に適した保険商品・金融商品やサービスを提供できるよう、コンシェルジュに対する研修を定期的の実施しております。 ➤ 契約者への定期的なアフターフォローメールの実施を開始しております。
4. お客様本位の業務運営を続けるために	➤ お客様にアンケートにご協力いただくことで、お客様の声に耳を傾ける意識の醸成に取り組んでいます。 ➤ お客様からのアンケート内容については、経営層で共有することで、社員に対する適切な指導に役立てています。 ➤ 保険会社との定期的な面談を通じて、商品やサービスに関するお客様からのコメントについて適宜共有を行っています。
5. 利益相反の適切な管理	➤ 当社は、2025年3月末時点で、14の生命保険会社および4の損害保険会社と募集代理店委託契約を締結し、また、1の金融商品取引業者と金融商品仲介業に関する業務委託契約を締結しています。お客様の多様なニーズに対して適切にお応えできるよう、引き続き商品ラインアップの拡充に努めています。 ➤ 利益相反の適切な管理および運営について、コンシェルジュに対し研修、指導を行っています。
6. 手数料等の明確化	➤ 活動記録等のモニタリングを行うことにより、適切な説明が行われているか確認しています。