

# FD宣言

## (お客様本位の業務運営に係る方針)

### 方針1

**お客さまの現在の家計状況、将来のライフプランを理解し、継続的に満足いただける保険商品を提案します。**

当社では、保険商品の提案にあたって、お客さま一人ひとりの家計状況やニーズを把握するために、初回面談時に一時間から一時間半程度のヒアリングのお時間を頂戴します。お客さまの家計状況や知識、さらには目的・ニーズをより深く把握することに努めます。その結果、お客さまにふさわしい保険商品の提案が可能だと考えます。

#### <取り組み内容>

##### ①ライフプラン表の作成を推奨

お客さまの現状の家計や将来のライフプランを、しっかりとヒアリングします。それにより、お客さまが「現在」を知ることができ、さらに「未来」のライフイベントに対して必要となるお金などを知ることができます。しかし、ライフプラン表を作成することが目的ではありません。ライフプラン表から見えてくる課題や疑問点を解決していくのが、当社の役割だと考えます。

その結果、「現在」から「未来」に渡ってお客さまをサポートしていくことで、継続的に満足していただく事が可能だと考え、ライフプラン表の作成を推奨しております。

## ②満70歳以上のお客さま対応について

当社は、満70歳以上を「ご高齢の客さま」と定義し、特に丁寧な説明とご理解を頂くルール<ご高齢者に対する保険募集規定>を策定させて頂いております。

具体的には、お申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、複数回の募集に関する説明機会を設けると共に、相談時に「ご親族」に同席いただく事を推奨します。なお、契約者の契約年齢が満75歳以上の場合、保険種類・払込方法に関わらず、申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、複数回の募集に関する説明機会を設けると共に、申込み手続き時に「ご親族」に同席いただく事を必須とします。

## 方針 2

**保険の種別・具体的な保険商品については、リスクを含めてわかりやすく丁寧に説明します。**

お客さまに保険商品の選定で満足いただけるように、ご意向をしっかりと把握し、十分な情報提供を行います。その上で、お客さまのご意向に沿ったご提案を行ってまいります。

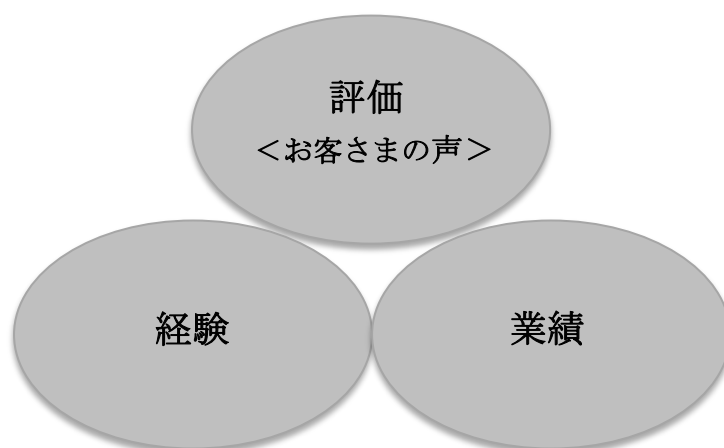
保険代理店として保険会社から受け取る販売手数料は、各社・各商品によって異なります。受け取る手数料が多い等、募集側都合のみの理由で、お客さまへのプランや商品の提案を行うことはありません。

また、お客さまとの間に利益相反が生じないように、〈お客さまの声〉を収集するなど、常に「お客さま本位」の対応を行います。（方針4も合わせてご確認ください）

### 方針3

## お客さまに最適なファイナンシャル・プランナー（FP）を選定する仕組みをつくり実践します。

当社では、お客さまから相談希望があった際には提携先を含むファイナンシャル・プランナー（以下FP）を選定します。その方法はランダムで選ぶのではなく、そのお客さまに最適なFPを選定するよう努めています。



当社では、【評価〈お客さまの声〉※1】【経験】【業績】の3つを基本ロジックとして、FP選定の仕組み作りを行っています。これにより一人一人のFPの状況を把握することが可能となり、現在よりも高いレベルで、改善や振り返りを促すことができます。結果として、総体的にもお客さま目線でのサービス提供が可能になると考えます。

※1：〈お客さまの声〉の集計結果による、当社が選定したFPのマナー、礼儀、印象やスキルなどアンケートで頂いたものがベースになります。

## 方針4

**お客さまからのご意見を、定期的かつ多角的に収集と分析を行うことにより、さらなる満足度向上の施策を速やかに実践します。**

当社では、お客さまのご意見こそ、サービスの運営や経営・業務の起点とするべき最重要項目と考えます。お客さまからいただいた貴重なご意見により、業務の品質向上やサービス運営向上のため、以下の取り組みを進めてまいります。

### 〈取り組み内容〉

#### ①お客さまからのアンケート収集と内容公表

お客様の満足について定期的にお客様の声を収集する仕組みを作り、相談のプロセスで疑問点や不明点が発生していないかの確認を行います。

尚、頂いた貴重なご意見は、WEBページで公表してまいります。

## **② <お客様の声>を活かした業務改善並びに品質向上の取り組み状況の公表**

相談申込みから実際に相談されるまでの「オペレーションの品質」、また担当した「FPの品質」を中心にご意見を頂き、業務改善・品質向上を目的とする会議を当社内で定期的に行き、業務改善や品質向上に努めてまいります。

尚、この取り組みの状況をWEBページで公表してまいります。

## **方針5**

**お客様本位で高品質なサービスをご提供するために、  
従業員が「誇り」を持って働ける環境と「学び」を推進  
する環境をつくります。**

当社では、定期的な研修を通じて、従業員に対して経営理念やクレドの徹底、お客様からのご意見を踏まえた、各種施策の実施や議論をする場をつくります。

また、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の募集 に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施し、お客様満足度の向上に努めてまいります。

## ＜取り組み内容＞

### ①レビューミーティングの開催

＜お客さまの声＞の集計結果を全従業員が把握・共有するための研修を定期的  
に開催します。お客さまの声から寄せられた 1) ご指摘事項やクレーム、2) 喜びの  
声・感謝の声の2つをカテゴリーに分けて、頂いた貴重なご意見・ご感想を通じて  
現状の当社サービスレベルを知り、今後のサービス運営に活かしてまいります。

### ②従業員教育・金融リテラシー向上

保険商品の知識・保険業法および関連法令等のコンプライアンスに関する教育な  
ど、お客さまの立場に立った質の高いご提案ができるよう、継続的・反復的に従業  
員に対する教育・研修を定期的に行っています。

お客さま対応から提案までのプロセスにおいては、さらに社員の金融リテラシー  
を向上させることで、より高品質なサービスをご提案することが可能だと考えま  
す。当社としては、ライフプラン表の作成を推奨しておりますので、保険だけでは  
なく金融商品や社会保障制度等に関する豊富な知識を有する「FP技能士（厚生労  
働省所管国家資格）」資格の取得・活用を推進してまいります。

## 方針6

**個人情報の保護を含め、法令を遵守し企業倫理向上に  
努めます。**

当社では、サービス運営において法令遵守は最重要項目と考えます。法令遵守の理解・実施を徹底的に行い、企業倫理向上に努めてまいります。

## **<取り組み内容>**

### **①個人情報の取り扱いに関して**

当社では、個人情報の管理において、2014年1月からプライバシーマークを取得しております。個人情報における管理体制及び従業員教育も整えておりますので、お客さまにより安心して頂けるサービス運営を徹底しております。

### **②反社会的勢力等に対する対応**

当社では、独自規定<反社会的勢力等に対する基本方針>を策定し、反社会的勢力等との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し、適切かつ健全な業務の遂行を確保します。