

## 保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

当社は、経営理念である、「”安心”の暮らしをバックアップしていきます」に基づき、保険代理業においても、お客様により最適な選択肢を提案することで、質の高い、価値あるサービスを提供します。また、このミッションの達成に向け、「お客様本位」の方針をより明確にお客様にお伝えすることを目的として「お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり制定します。

### 1. お客様の最善の利益の追求

当社は、経営理念に基づき、トータルライフアドバイザーとして、みなさまのライフスタイルや企業のリスクマネジメントに最適な保険をプランニングいたします。

この実現に向け、社員の金融リテラシーのより一層の向上、および職業倫理観の醸成に努めます。また、お客様から頂いた「ご不満」「ご要望」「お褒め」のお声について真摯に受け止め、社内でのPDCAサイクルの徹底を図り業務品質の向上に努めます。

### 2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に損なうことのないよう、法令等に従って適切に業務を遂行し、「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の説明を丁寧に行い、販売手数料の多寡に影響されることなく、最善の商品を提供するよう努めます。また、不当な乗換契約を行うことがないよう努めます。

### 3. お客様にわかりやすい情報の提供

当社は、お客様のご意向を丁寧に把握するとともに、お客様への情報提供・ご提案にあたっては、重要事項や「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の説明を丁寧に行い、商品の内容をわかりやすく説明し、不明点や不安なく安心して頂けるご案内をいたすよう努めます。あわせて、公的保険制度等の有益な情報も適宜、ご提供することに努めます。

### 4. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様との丁寧なコミュニケーションを通じ、お客様の金融知識や資産状況、加入目的、ニーズ等、お客様の状況をしっかりと把握するよう努めます。また、状況把握を踏まえて、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。

### 5. 社員に対する適切な動機付け

当社は、経営理念に基づき、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。また、お客様の最善の利益をお守りするために、社員に幅広い知識を習得するスキルアップ支援や定期的な研修・教育を実施し、従業員個々の専門知識装着、金融リテラシーの向上と職業倫理観を高め、お客様に質の高いサービスを提供します。

## 「保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針（FD 宣言）」に係る取り組みの評価指標（KPI）

当社は、保険代理業における社内の目標を達成するための重要な業績評価の指標（KPI）を以下のとおり策定し、定期的に進捗状況をチェックし改善に努めてまいります。

	指標	目的
1	社内研修実施回数	保険を含めた金融リテラシーのより一層の向上や社内ルールの徹底、高い職業倫理観の醸成を図るため
2	FP（ファイナンシャルプランナー）資格保有者数	幅広いお客様にサービスをご提供するため
3	生保大学、損保大学資格保有者数	幅広いお客様にサービスをご提供するため