

お客さま本位の業務運営方針

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、
取り組み方針として『お客さま本位の業務運営方針』を定めています

	原則	方針（FD宣言）	K P I
1	【原則2】顧客の最善の利益の追求	当社は、「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の経営理念を照らし合わせ、私たちの活動の社会的意義を自覚し、『時代ニーズに沿った保険商品』の提供に努めることにより、顧客の最善の利益に努めます。	・ホームページ掲載 ・内容検討、更新…年4回→5回更新
2	【原則3】利益相反の適切な管理	当社は、特定の保険商品に偏った販売が顧客意向に反すると考え、類似商品の案内等お客様の“思い”に沿う保険商品をお届けできるよう努めます。	・多種目販売率…前年比+5%→▲0.5%
3	【原則4】手数料の明確化	当社は、保険商品の短期解約に伴う解約控除や特定保険契約にてお客様が負担せざるを得ない諸費用について、保険会社が提供する注意喚起情報等に基づいてご案内します。	・お客さまアンケート総合満足度…9.0以上
4	【原則5】重要な情報の分かりやすい提供	当社、お客様おひとりおひとりが必要とされる情報について、ライフプランニングなどを駆使して適切にお伝えするほか、公的保険制度や保険商品に関する専門知識等を、お客様目線にたちわかりやすくお伝えすることを心がけています。	・代理店自己点検…年1回以上→年1回 ・高齢者対応記録シート→都度取付
5	【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供	万が一当社は、ご契約時から保険金のお支払いに至るまで、お客様の困りごとが起きた際にしっかりと寄り添います。保険金請求手続きの支援や各種事故の状況報告など保険金をお届けするまでご満足いただける支援を徹底します。	・代理店事故受付窓口…80%以上→88.3% ・代理店風水災サポート件数…80%以上→該当事件なし
6	【原則7】従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	勉強会での新商品や周辺知識の習得、全社員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客様に寄り添うご案内ができるよう成長し続けるよう、顧客意向に寄り添う社員教育に努めています。	・社内会議の開催…毎月1回以上→月1回開催