

# 保険代理店業務における顧客本位の業務運営方針(FD 宣言)

当社は保険商品の販売にあたり「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表し、本方針に基づきお客様に寄り添った保険募集を行います。

## 方針 1. お客様に最適な商品・サービスをご提案します

- ・お話を丁寧に伺い、ご希望や生活スタイルに合った商品・補償内容を公正な姿勢でご提案します
- ・いくつかのプランをご用意し、それぞれの違いや特徴を分かりやすくお伝えします
- ・必要以上の補償や不足のある内容にならないよう、お客様の立場で最適な内容を一緒に考えます

## 方針 2. 重要な情報をわかりやすくご説明します

- ・補償内容や注意点など、契約に必要な情報は専門用語を使わず丁寧にお伝えします
- ・タブレットやパンフレットなどを使い、見て理解しやすい形でご説明します
- ・ご不明点が残らないよう、理解いただけただか確認しながら進めます

## 方針 3. お客様の安心を守るため、適切に管理します

- ・お客様に不利益が生じないよう、利益相反の可能性のある内容も含めてしっかり確認しながら対応します
- ・長期契約のお客様には、毎年ご連絡し、補償内容の見直しやご相談に応じます
- ・契約後の事故対応や変更手続きも、継続してサポートします

## 方針 4. お客様の声を大切にし、サービス向上につなげます

- ・いただいたご意見・ご要望・ご不満・お困りごとを真剣に受け止めます
- ・社内で共有し、改善につながる取組みと再発防止策を検討し実行します
- ・迅速で丁寧な対応を心がけ、より良いサービスづくりに活かします

## 方針 5. スタッフの学びを続け、より良いサービスをお届けします

- ・年間研修計画、店舗監査計画を策定し実行します
- ・商品知識やコンプライアンスに関する研修を定期的に行い、知識をアップデートします
- ・社内研修や店舗監査を通じて、サービスの質を高め続けます
- ・お客様に安心してお任せいただけるよう、ガバナンス体制の強化にも力を入れています