

お客様本位の業務運営方針(FD 宣言)

当社は「お客さま本位の業務運営方針」(FD宣言)を公表いたします。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応したものです。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等(原則 1 に対応)

経営理念 その1 : 私たちは、保険を通じて地域に安心と愛をお届けします

当社は、この理念に基づき、あらゆるお客さまサービスにおいて、お客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たすべく、本方針を定めます。

あわせてこの方針が、社内で適切に運用、取り組みがされていることを検証するため、KPI(重要業績評価指標)を開示し、年度ごとの検証によりさらなる改善に取り組んでまいります。

2. 顧客の最善の利益の追求(原則 2 に対応)

経営理念 その2 : 私たちは、知識と心を磨き お客さまに寄り添います

当社は、この理念に基づき、専門知識と倫理観を基にお客さまに対して誠実に、またお客さまに対する感謝の気持ちを忘れずに対応します。また多様化するお客さまの声に絶えず耳を傾け、丁寧に意向を把握し、お客さまの幸せ・最善の利益を追求してまいります。

「お客さまの最善の利益の追求」にそぐわない行動を抑制するために、「お客さまの声」や社内「気付いたこと」「気になること」を毎日の朝礼で報告し合い、都度記録し、日々の対応記録等を定期的に確認しております。

※KPI①②④に該当

3. 利益相反の適切な管理(原則 3 に対応)

行動指針 その2 : 保険ありきではなくお客さまの問題解決に注力すること

当社の目指す姿は、お客さまに対する高品質で均一なサービスの提供を行うことであるとの信念のもと、お客さまの利益を最優先に考え、最適・最善な提案を心掛けてまいります。その実践のため、契約時や満期更新や契約内容変更等の際には、適切に補償内容や特約の見直しを提案することを徹底してまいります。

※KPI①④に該当

4. 手数料などの明確化(原則4に対応)

当社が取り扱っております「変額保険」においては、お客さまにお支払いいただく保険料の中に、「保険関係費用」「資産運用関係費用(信託報酬)」「解約控除」などの諸費用が組み込まれているため、パンフレット・設計書等を用いて丁寧にご説明します。

※KPI①④に該当

5. 重要な情報の分かりやすい提供(原則 5 に対応)

行動指針 その5 : 説明はわかりやすく、創意工夫してお伝えすること

当社はこの行動指針に基づき、お客さまにとって有益な情報を適切に提供することに努めてまいります。その際、専門的内容の情報提供に関しては、お客さまに分かりやすい表現を用い（お客さまの保険知識や取引経験などを考慮し、あえて専門用語を用い）、お客さまが真にご理解いただいたかを確認しながら丁寧に進めてまいります。

※KPI④⑤に該当

6. お客さまにふさわしいサービスの提供(原則 6 に対応)

行動指針 その6 : 永いお付き合いができること

当社はこの行動指針に基づき、お客さまにとって真にふさわしい、適切なサービスの提供のために、定期的にコンタクトを取りながらコミュニケーションの充実を図り、環境の変化を的確に把握し、最適・最善なサービスの提供に努めてまいります。進む多様化に対応し、対面や電話でのサービス提供のほか、郵送・メール・オンラインといった媒体での提供にも応じてまいります。お客さまが万が一事故に遭われた際は、顔の見える担当者が迅速かつ適切にサポートし、お客さまに寄り添ってまいります。

高齢化社会の進展にともない、「ご親族の同席」「複数回の面談」「大きな声」「ゆっくりとした口調」等での情報提供にも努めてまいります。

※KPI①②④⑤⑥に該当

7. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等(原則 7 に対応)

経営理念 その3 : 私たちは、お役に立てることを喜びとし、
認め合い助け合い成長し合います

当社は、事業発展の基礎は「人」「人」「人」であると考えています。お客さまから信頼を得るために、まずはそこで働く人たちが心を高めていくこと、そして、保険の仕事にやりがいと誇りを感じることができる環境の土台を築いていきます。そのうえで、専門知識の習得のための教育制度の充実および現場力向上のための人材育成を継続し推進しております。

その実践のため、社員にスキルアップを目的として資格取得を推奨してまいります。

※KPI④⑤に該当