

フィデューシャリー・デューティー宣言

保険募集に関わる消費者ニーズはより高まっており、お客さま本位の営業がより一層強く求められる時代となりました。保険代理店は自らの利益の追求のみではなく顧客第一に営業活動を行う時代へ変革を遂げたとの認識のもと、保険募集は専門的知見が求められる崇高な業務であることを自覚し、お客さまの求めるサービスを迅速に対応することによりお客さま本位の業務運営に努めて参ります。

○お客さま本位の業務運営に関する方針

1. お客さま本位の追求

当社はお客さまに寄り添い、お客さまが真に求めるサービスを提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

2. 保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じて、お客さまの知識、ご経験、財産の状況および商品の購入目的等を総合的に勘案し、お客さまのご意向や実情に沿った最適なプランをご提案できるよう努めてまいります。市場リスクが存在する商品については、お客さまの年齢、投資知識、ご経験等に照らし、商品内容やリスク内容等について適切な説明を行うよう心がけます。

また、お客さまに商品内容や仕組みを十分ご理解していただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行うよう努めてまいります。

3. お客さま本位のサポート体制

お客さまとの長期にわたる信頼関係を最も重視し、ご契約から保全、保険金・給付金ご請求まで継続的に誠意をもってサポートいたします。

4. お客さまの声を経営に活かす取組

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

5. 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、研修内容等の整備および当方針の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

○お客さま本位の業務運営に関する取り組み

1.お客さま本位の営業活動

お客さまの意向を確認しながら、分かりやすい情報提供とともに、商品提案を行います。法令等を踏まえて作成された販売・募集文書等を使用し、商品・サービスの内容、特性などを分かりやすくご説明します。また、お客さまのお手間を取らせないよう書類不備の発生しない申込手続きを目指します。

2.お客さま本位のアフターフォロー

保険金・給付金のご請求漏れ、各種保全の手続き漏れ、告知漏れが無いようアフターフォローを徹底してまいります。

3.お客さま本位を実現するための教育体制

お客さま本位に関する方針の浸透や適切な情報提供のため、定期的に社内・社外研修を行ってまいります。

○お客さま本位の業務運営方針に係る評価指標（KPI）について

当社が「お客さま本位の業務運営」が出来ているか総合的に判断するための指標（KPI）として、「ご契約3か月以内のフォロー訪問」「年1回以上お客様へのフォローコンタクト」「25か月継続率」「ペーパーレス申込率」の4つを設定いたします。今後は、お客さま本位の業務運営の取組状況・定着度合について定期的に検証・見直しを行い、お客さま本位の業務運営をより一層推進してまいります。