

# お客さま本位の業務運営方針(FD宣言)

	方針	取組み	KPI
1	方針の策定・公表	常にお客様視点でのサービスの提供、事故対応を実施していきます。 業務運営方針を全社員で共有し、全社員が高い業務レベルで業務が遂行できる社内体制を構築していきます。	業務運営方針を適切に行えているか確認 月に1回
2	お客様の最善の利益の追求	1年間にお客様の声を30件以上集め、社内会議で全社員で共有し、 改善項目を明確にし、更なる顧客サービス提供に励みます。	お客様の声30件以上
3	重要な情報の分かりやすい提供	商品内容やリスクなど顧客にとって重要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。 特に、顧客にとって不利益となる事項や高齢の顧客には、より配慮した説明を心がけます。 社員によってレベル格差を最小限にしていく為に、社内の公開ロープレ研修を実施致します。	社内公開ロープレ実施 月1回以上
4	顧客にふさわしいサービスの提供	顧客の意向やニーズを把握し、それに合った最適な商品やサービスを提供します。 保険会社担当者と連携した、商品知識、事故対応能力に関する勉強会を四半期に1回以上実施します。	商品知識、事故対応能力勉強会 四半期に1回以上
5	利益相反の適切な管理	お客様の利益と自社の利益が相反する状況を適切に管理し、顧客の利益が損なわれないようにします。 専門知識を高め、お客様に常に高い品質のサービスを提供できるよう、 損害保険トータルプランナー、ファイナンシャルプランナーの取得を社員に推進、研修費等の補助を行います。	全社員資格取得 年間1つ以上資格を取得
6	顧客の声の活用と業務改善	顧客からの苦情や要望を真摯に受け止め、業務品質の向上や再発防止を努めます。	全社員によるお客様の情報共有 週に1回
7	従業員への適切な動機付けと教育	顧客本位の業務運営を浸透させるため、従業員への教育や研修を徹底し、サービスの品質向上を図ります。 お客様の声をお客様にご回答頂いた声を社員全員で共有します。	全社員によるお客様の声を共有 月に1回