

お客さま本位の業務運営方針《FD 方針》

有限会社ジェイクは、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、「お客さま本位の業務運営方針」を策定しております。全社員一丸となって取り組んで参ります。(原則1)

《方針1》

保険のプロフェッショナルとして、お客様の立場になって、誠実・公正に業務を行います。(原則2)

〈主な取組内容〉

「経営理念」を定め、それに則った保険募集を行います。

お客さまの立場を正しく理解するために、お客さまのご不満の声を社内で共有し、日々改善するよう努力しています。

募集人一人一人が保険のプロフェッショナルとして行動するためコンプライアンスに係る研修や情報共有を定期的に行います。

《方針2》

お客様のニーズを把握し、お客様にふさわしい商品とサービスを提供し続けます。(原則6)

〈主な取組内容〉

お客様に最適なプランをご提供するため、お客様のご意向をきめ細かく傾聴し、お客様の立場になった上でニーズを考え、商品を提案しています。

お客様にとってより良い商品をご案内するために、常に社員の保険知識・周辺知識の向上を目指し資格取得の推奨をしております。

《方針3》

お客様が納得してご契約できるよう、商品とサービスの説明を丁寧かつわかりやすく行います。(原則5)
(原則4)

〈主な取組内容〉

お客様からご意向を的確に把握し、お客様へ商品に関する必要な情報を正確にお伝えします。

ご契約の際に使用のお見積書やパンフレット、商品概要のチラシなどの各種ツールは常に最新のものに更新するとともに、わかりやすいものを使用しています。

《方針4》

事故に遭われたお客様に対して、そのご不安に寄り添うとともに、迅速に保険金のお支払いができるようアドバイスし事故処理完了まで適切な対応を行います。(原則2)(原則6)

〈主な取組内容〉

事故対応の中で、お客様のご意向を把握するため、保険会社と連携して、事故に遭われたお客様への連絡頻度を高めています。

休日・夜間の事故につきましても初動対応等を適宜行ってまいります。

《方針5》

お客様の立場で行動するために、継続的に教育を行うとともに、適切な管理体制を整備します。(原則7)(原則3)

〈主な取組内容〉

お客様の立場で行動できるように、募集人に「経営理念」等を浸透させています。

お客様に不利益が生じないよう、募集人に対してコンプライアンス研修等の教育を継続的に行ってまいります。

尚、お客様本位の業務運営方針の評価指標の内、パッケージ商品・サービスなどを対象としたものについては、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

以上

令和8年1月1日

KPI《重要業績評価指標》 2025 年度

・方針1

行動指標に関する定例会議…年1回以上

・方針2

FP技能士(2級以上)資格取得割合…20%以上(2025年度:20%)

損害保険プランナー資格取得割合…50%以上(2025年度:60%)

・方針3

社内の情報共有会議…月1回以上

代理店自己点検…年1回以上

募集人自己点検…年1回以上

・方針4

苦情発生件数…0件

・方針5

コンプライアンス研修…月1回以上
