

お客さま本位の業務運営に関する宣言（FD宣言）

当社は、ここに「お客さま本位の業務運営方針」を定め、以下の取り組みを実践します。

1. 「お客さまに適した商品・サービスの提供」に関する取り組み
生命保険（損害保険）商品に関する情報に加え、社会保障制度などのお客さまの人生を考える上で重要な情報を分かりやすく説明するとともに、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ます。
2. 「お客さまのメリットの追求」に関する取り組み
お客さまにとって本当に必要な商品・プラン、ご加入後も永く安心していただける商品・プランを最優先に考えます。 また、給付金請求など各種手続き等において、お客様がご不安やご不便を感じることはないよう丁寧かつ迅速に対応するよう努めます。
3. 「お客様本位の業務運営方針の浸透」に関する取り組み
「お客さま本位の業務運営方針」の浸透のため、各種研修等による社員のスキル向上に努めるとともに、定期的に浸透度合いを検証いたします。

お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

当社は、お客さま本位の業務運営を推進するにあたり、その水準および進捗度、周知度等を検証するため、下記のとおり KPI を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

なお、この検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合については、都度見直しを実施し、さらなるお客さま本位の業務運営に資する内容に変更をしております。

1. 「3か月脱落率」
ご加入直後の解約・失効等の原因は、お客様のご意向に沿った提案の実行、わかりやすく十分な説明の実行が不十分であったと考え、「早期脱落率」をモニタリング指標として設定します。
2. 「ペーパーレス契約率」
書類記入や書類不備等でお客様に負担をおかけせず迅速に保険契約を成立に導くことは、お客様に提供できる最低限のサービスと考え、「ペーパーレス契約率」をモニタリング指標として設定します。
3. 「意向把握シートチェック率」
比較推奨規定に則り、適切な意向把握と比較推奨が実行されているか定期的に意向把握シートを社内にて代表者等が確認、指導、社内共有をします。

以上