

お客さま本位の業務運営方針

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/kokyakuho/kokyakuho.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）

当社では「人と地域により添い、笑顔あふれる生活を支えます。」という経営理念を掲げています。当社理念に基づき、当社保険課ではあらゆるお客さま接点において、徹底した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ために本方針を定めます。なお、本方針はホームページに掲載し、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的に見直しと更新をしてまいります。

■本方針を保険課員全体に浸透させる取り組みとして月1回の定例会議の中で方針の共有を実施します。

2. お客さまの最善の利益の追求（原則2に対応）

私たちは、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。

■お客さまアンケートのフィードバックを年1回行います。

3. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5に対応）

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）、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。

■お客さまアンケートのフィードバックを年1回行います。

4. お客様にふさわしいサービスの提供（原則6に対応）

お客様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。

お客様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、お客様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。

■高齢者・障がい者対応記録の保存および点検を適宜行います。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則7に対応）

事業発展の基礎は“人”であるとの認識のもと、お客様から信頼を得るべく、専門的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まいります。

その実践のため、保険課課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。

担当者が真にお客さまに寄り添って提案し続けるため、会社の業績目標を達成するためだけの“各営業担当者に対する強力な割り振り”は行なっておりません。

■商品研修会または勉強会に月1回参加します。