

保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

当社は「お客様第一」の経営理念のもと、お客様に「質の高い、価値あるサービス」を提供するための取組方針は以下の通りです。

■【お客様に最適の保険商品の提供】

お客様の経済環境・地域特性など様々なリスクやニーズからお客様を守る保険商品を設計するため、保険商品に関する重要な情報を分かり易く説明します。

【具体的取組】

ご意向に対応したお客様に最もふさわしい保険商品を提供します。
お客様にとって不利益となる事項（保険金を支払えない場合など）については、パンフレット等を活用して丁寧な説明をします。

■【早期のお手続き】

お客様のお手続きを迅速に進めるため、正確かつ迅速な対応でお客様をサポートします。

【具体的取組】

お客様からの手続き依頼を受けた際には、速やかに処理を開始し迅速な対応を行います。
お客様の状況やニーズに応じて柔軟に対応し、最適な手続き方法を提案します。

■【お客様の声の尊重】

お客様の声を大切にし、ご要望・ご不満に迅速かつ適切に対応します。

【具体的取組】

お客様からの苦情や不満を受け付けた際には、すぐに調査し、可能な限り迅速に対応します。
お客様から寄せられた、ご要望・ご不満として寄せられた「お客様の声」を真摯に受け止め、業務運営の向上に努めていきます。

■【コンプライアンス】

法令や規則を遵守し、倫理的な行動をとるためのコンプライアンス研修を定期的実施します。

【具体的取組】

全従業員を対象に、法令順守や倫理的行動に関する研修を年間2回以上行います。
法改正や業界動向など、最新の情報を研修で提供し、従業員が常に最新の知識を持てるようにします。