匠の FD 宣言

１．社員一人ひとりが納得・理解できる方針を策定し、公表します。
２．当社の経営理念でもある、「人々から感謝される仕事をしよう」に基づいた方針の策定、また、　社風に合った方針を策定し、前向きに取り組んでいきます。
３．方針に基づいた取り組みを行うことで、業務の平準化を行い、募集人の誰もがお客様対応を行っても満足いただける、顧客本位の業務運営を実現します。

【方針 1】お客様の最善の利益の追求

当社は、顧客の最善の利益を常に考え実践します。

〈具体的取組〉

①保険商品のみならず、それに関連する公的保障制度や金融知識などの情報提供に努めます。
②特定の保険商品の販売に偏らず、お客さまにあった商品の提案を行います。
③保険契約のみを前提としない、お客さまに役立つ情報の提供を行います。

【方針 2】利益相反の適切な管理

当社は、お客さまに不利益となることが無いよう、お客さまのご意向に沿った適切な商品をご提案することを徹底します。

〈具体的取組〉

①当社や保険会社の利益に左右されない、お客さまに公平な商品提案を行います。
②特定保険も含め、お客さまや時代に合った商品提案を行います。
③適切に保険商品の提案を実施しているか、意向把握シートを用いて社内で検証を行います。

【方針 3】手数料等の明確化

当社は、保険契約に伴い発生する手数料の他、将来的に負担すべき費用などを、保険会社の所定の資料を使用して、わかりやすく説明を行います。

〈具体的取組〉

①変額保険や外貨建保険において多くの場合、手数料やその他諸費用が発生します。それらに　ついて、保険会社所定の資料を使用し、お客さまにわかりやすく説明を行います。
②上記①を行うために、社内研修を定期的に行ない、募集人が「関連する資格の取得」や「知識向上」などが推進できる環境整備を行います。
③お客さまに正しく理解いただけるよう、保険会社の説明ツールは、担当者を設け、常に最新のものを整備します。

【方針 4】重要な情報のわかりやすい提供

当社は、保険提案に伴い、必要な情報を「わかりやすく」「丁寧に」「お客さまの立場に立って」説明を行います。それにより、お客さまが選択しやすい環境を与えられるよう心がけます。

〈具体的取組〉

①お客さまが契約することありきでの説明ではなく、検討しやすい環境の提供に心がけます。
②必要な情報を、適切な資料を使用して、お客さまのわかりやすい言葉で説明を行います。
③保険に関わる情報だけではなく、関連する公的保障制度や税制などの基本的知識などの提供を行います。それに伴い、募集人の知識を高めるための「社内研修」や「資格取得」などが出来る様に社内環境を整えます。

【方針 5】お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、多様化するお客さまのニーズにお応えするため、募集人の知識を高めるのみならず、
お客さまの意向把握および対応の進捗など社内で共有できるための環境整備を行います。

〈具体的取組〉

①お客さまの資産状況や知識または経験などを総合的に勘案し、適切なサービスや商品の提案を行います。そのために新しい商品や社会情勢などの知識を得るための勉強会を、定期的に行ないます。
②専門的な顧客管理システムやクラウドを活用し、お客さまの対応履歴（契約手続・事故対応）や提案の進捗など、担当者以外の募集人も情報共有し、募集人がチームとなってフォローできる環境を整えます。
③ライフプランニングや保険管理表などを活用し、お客さまが可視化できるツールを充実させ、理解していただきやすい工夫に努めます。

【方針 6】従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社は、お客さまに最適な対応を行うため、従業員が働きやすい職場環境の整備を行います。その具体的取組として各種認証を取得し、対外的周知を行います。また、従業員の健康促進に加え、子育て支援や女性活躍を推進します。

〈具体的取組〉

①営業や事務などの職種に関係なく、お客さま対応は常に親切丁寧に行われるよう、顧客対応力や業務品質も社員評価制度への反映を行います。
②事業計画には、数値的目標のみではなく、業務品質やコンプライアンスなども取り入れ、会社の年度目標を明確にし、常に共有しながら、適切な企業ガバナンスを構築していきます。
③子育て応援や健康促進に関する、当社独自の働き方を整備し、従業員一人一人の自主性を活かすことで、生産性を向上させ、従業員の心を健全に保つことで、常にお客さまに真心のこもった対応を行って参ります。

〇不採択理由

【原則 5】（注 2）

理由：当社の取扱い商品・サービス等に該当するものはありません。

【原則 6】（注 2・3）

理由：当社の取扱い商品・サービス等に該当するものはありません。

【補充原則１】～【補充原則 5】

理由：金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため

お客様本位の業務運営に関する取り組み状況について

当社が掲げる顧客本位の業務運営方針に沿って業務運営がなされていることをお客様にご理解いただくために、当社は定期的に KPI を公表してまいります。（毎年 3 月末の状況を、同年 6 月末を目途に公表してまいります。）

① お客様アンケートの回答率 5%以上　かつ　代理店満足度 95%以上

取引保険会社のあいおいニッセイ同和損保が提供している「お客様アンケート」を活用し、【方針 1】【方針４】【方針５】の成果指標として公表してまいります。

② ご契約者さま専用ページ登録率 50%以上

取引保険会社のあいおいニッセイ同和損保が提供している「ご契約者さま専用ページ」を活用し、【方針 5】の成果指標として公表してまいります。

③ 資格保持者の割合を、全募集人の 50%以上

【方針４】の成果指標として、損保プランナー資格もしくは 2 級 FP 技能士を合わせて、弊社募集人の 50%以上の資格保持率を達成しているかを公表してまいります。