お客さま本位の業務運営方針

株式会社フェイス・シマダ

当社は、経営理念に則り、お客さまの「あんしん・安全」の身近なパートナーとして、地域でもっとも信頼される保険代理店を目指します。

■方針1: お客さまの最善の利益の追求

・当社は、お客さまの声を業務運営の基盤と位置づけ、保険を軸とした付加価値の高いサービスを提供することで、お客さまの満足度を高めてまいります。

<具体的な取組み>

1. お客さまの声(苦情やご意見、お褒め・感謝の言葉など)を社員全員で積極的に収集します。
2. 当社に寄せられたお客さまの声については、毎月実施する品質向上会議で共有・分析を行い、業務の改善・サービス品質の向上ならびに本業務運営方針を全社員へ浸透を図ります。

■方針2: 利益相反の適切な管理

・当社は、利益相反を生じるおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切な管理を行います。

<具体的な取組み>

1. 「保険商品のご提案にあたって」、「募集ヒアリングシート」、「説明チェックシート」を活用し、保険募集時に必要な説明ならびにお客さまの意向の確認が適切に行われるよう徹底します。
2. お客さまデータ管理システム等を活用し、お客さま情報・お客さまの意向ならびにお客さまとの対応内容を記録し、継続的にお客さまに必要な情報を提供します。

■方針3: 重要な情報の分かりやすい提供

・当社は、お客さまに保険商品の内容等について十分にご理解いただけるよう、時間の余裕をもってご案内し、お客さま目線での分かりやすいご説明を徹底します。

<具体的な取組み>

1. 保険の募集時には、「お客さまの意向を適切に確認しながら、保険商品を分かりやすく説明できる」対面ナビ・電話ナビの活用を推進します。
2. ご高齢の方、障がいのある方にはお客さまの意向を踏まえ、ご家族の同席や複数回ご説明させていただくなど、ご安心いただける募集プロセスを徹底します。
3. 特定契約のご案内にあたっては、お客さまの年齢・金融知識・投資経験・経済環境等を踏まえ、リスク・リターンの関係や、お客さまの負担となる費用等を丁寧に説明いたします。

■方針4: お客さまにふさわしいサービスの提供

・当社は、幅広いお客さまのご意向・ご要望にお応えし、最適な保険商品やお役に立つ情報をご提供できるよう、社員の業務知識・周辺知識を向上させるとともに、契約のお手続きや情報提供の方法を拡充します。

<具体的な取組み>

1. 社員の専門性を向上させるため、資格手当を設け、損害保険トータルプランナー、ファイナンシャルプランナー、生保大学課程等、推奨資格の取得に全社で取り組みます。
2. チャットルームや公式ホームページでの情報発信など、お客さまとの新たなコミュニケーション方法を拡充します。
3. ハザードマップや防災情報、交通事故多発地点等、お客さまを取り巻きリスクなどについて、有益な情報を分かりやすくご提供します。また万一の事故の場合、事故解決までの折衝状況等を定期的にご連絡し、お客さまの不安解消に努めます。

■方針5:従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・当社は、社員ひとり一人がお客さまから信頼される身近なパートナーとして相応しい行動ができるよう、またチームワークが良く、働きやすく働き甲斐のある、社員が自身の成長を実感できる職場づくりを進めます。

<具体的な取組み>

1. 経営者と社員が定期的に面談を行い、社員行動指針を踏まえた行動ベースの評価と課題を共有し、経営理念の具現化への適正な動機づけをはかっております。
2. 社員全員が継続して適正に業務運営できるよう、コンプライアンス研修および確認テスト等を定期的 to 実施します。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係対比表

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	対応する当社方針・具体的な取組み (お客さま本位の業務運営方針)	KPIを設定した取組 ※【KPI】は取組状況を測る指標です。
原則1 「顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表」	本方針および取組内容を定め、定期的に見直し公表いたします。	—
原則2 「顧客の最善の利益の追求」	お客さま本位の業務運営方針 ・方針1<具体的な取組み>	①お客さまアンケート推進 【NPS(お客さまの推奨意向を測る指標)60pt以上】 【アンケート収集件数:240件以上】 ②品質向上会議の実施 【毎月開催、全員参加】
原則3 「利益相反の適切な管理」	お客さま本位の業務運営方針 ・方針2<具体的な取組み>	③コンプライアンス研修の実施 【毎月実施、全員受講】 ④説明チェックシートの取付け 【取付率:100%】
原則4 「手数料の明確化」	お客さま本位の業務運営方針 ・方針3<具体的な取組み>	—
原則5 「重要な情報の分かりやすい提供」	お客さま本位の業務運営方針 ・方針3<具体的な取組み>	②品質向上会議の実施 【毎月開催、全員参加】 ⑤対面ナビ、電話ナビ利用率の向上 【ナビ利用率:90%以上】 ⑥迅速なお客さま対応 【早期更改率:90%以上】
原則6 「顧客にふさわしいサービスの提供」	お客さま本位の業務運営方針 ・方針4<具体的な取組み>	②品質向上会議の実施 【毎月開催、全員参加】⑦推奨資格の取得推進 【会社推奨資格:延べ18名取得】 ⑧チャットルームの活用推進 【チャットルーム開設数:1,000件以上】
原則7 「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」	お客さま本位の業務運営方針 ・方針5<具体的な取組み>	②品質向上会議の実施 【毎月開催、全員受講】 ③コンプライアンス研修の実施 【毎月実施、全員受講】 ⑦推奨資格の取得推進 【会社推奨資格:延べ18名取得】

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、原則5の注2、原則6の注2、3、6、7、補充原則の1～5については取引形態および取扱商品のから、当社のお客さま本位の業務運営方針の対象外です。

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況を測る指標として下記の指標・状況を公表します。

内容	KPI(目標値)
①お客さまアンケートの推進	NPS(60pt以上)、アンケート数(240件)
②品質向上会議の実施	毎月開催、全員参加
③コンプライアンス研修の実施	毎月実施、全員受講
④説明チェックシートの取付け	取付率(100%)
⑤対面・電話ナビ利用の推進	NAVI率(90%以上)
⑥迅速なお客さま対応	満期28日前更改割合(90%以上)
⑦推奨資格の取得推進	推奨資格取得者数(延べ18名取得)
⑧チャットルーム活用推進	チャットルーム開設数(1,000件)