

【有限会社コンサルティングジャパンFD宣言】 お客様本位の業務運営に関する方針

当社は常にお客様の幸せを第一に考える、「頼りになる顧問会社」です。

この度、お客様本位の業務運営を実現し、お客様に選ばれる保険代理店であり続けるために、本方針を策定致しました。

今後は、当方針に基づく取組状況を測る指標を定期的に公表するとともに、当方針および指標については必要に応じて見直しを行い、お客様本位の業務運営を目指します。

1. お客様本位の業務運営と企業理念の浸透と企業文化の醸成（原則2に対応）

- ① お客様本位の業務運営と企業理念について、朝礼・会議・社内研修等の中で繰り返し社内に発信することで全社への浸透を図ります。
- ② 従業員満足度向上を目指し、全社員がお客様本位の業務運営とは何かを自分の頭で考え、率先して実践できる環境を作ります。

2. お客様への分かりやすい説明の徹底（原則3・5・7に対応）

- ① お客様が保険商品を選択するために必要となる情報は、契約概要や商品パンフレットを用いてご説明する等、お客様にとってわかりやすいご説明を実施します。
- ② お客様へ特定の保険会社の商品をおすすめする場合には、その推奨理由をご説明します。
- ③ 特にご高齢のお客様に対しては、わかりやすく、丁寧に、何度もご説明します。

3. お客様のご意向に沿った商品・サービスの提供（原則2・3・4・5・6に対応）

- ① お客様にとって必要な保険商品・サービスが何かをお客様と対話します。公的制度等、お客様の状況を踏まえ、ご意向に沿った商品・サービスをご提案します。
- ② **お客様の利益を優先し、保険会社のキャンペーンには参加致しません。**
- ③ ロールプレイング形式による実践的な研修を実施し、どの社員からでもお客様のご意向に沿った商品・サービスが提供できるように努めます。

4. お客様の声を活かした業務「カイゼン」の推進（原則2に対応）

- ① 積極的にNPSアンケートを収集し、お客様の声をお客様本位の業務運営に活かします。
- ② 特にご不満・ご意見については「ラッキーコール」と捉え、社内ルール・保険募集ルールの見直しや社内研修を実施し、業務品質向上に努めます。

5. お客様本位の運営業務を確保するための教育の実施と能力開発（原則5・6・7に対応）

- ① 社員ごとに推奨資格を定め、専門的な資格の取得や、**社内外の研修参加に関する費用を会社が負担するなど**、本方針の趣旨を理解し実践するための支援を行います。
- ② 社員のコンプライアンスへの理解を深め、意識向上を図るため、最低月一回は定期的にコンプライアンス研修を実施します。
- ③ 本方針実現のため、社員が働きやすい職場（Great Place to Work）となるよう、職場環境の整備や、人財育成を見据えた人事制度運用につとめます。

(参考) 金融庁が定めるガイドライン

原則 1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

⇒💡原則 2～7 をまとめた明確な方針を作り、その取組状況を定期的に公表すること！

原則 2. 顧客の最善の利益の追求

⇒💡お客様の利益のために誠実・公正に取り組むこと！

原則 3. 利益相反の適切な管理

⇒💡お客様の利益を不当に害することがないように取り組むこと！

原則 4. 手数料の明確化

原則 5. 重要な情報の分かりやすい提供

⇒💡手数料も含め、重要な情報をお客様が誤認なくきちんと理解できるようわかりやすくお伝えすること！

原則 6. 顧客にふさわしいサービスの提供

⇒💡お客様の状況・知識・ニーズをしっかりと把握しておすすめること！

原則 7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

⇒💡従業員が 2～6 を守れる環境・体制を整備し続けること！