

保険事業に関するお客様本位の業務運営方針

当社は、富士電機グループに保険代理店としてサービスを提供することを主たる業務として、一層の専門性向上を実現し、顧客に信頼される会社を目指すことを経営理念に掲げています。法人のお客様には、リスクマネジメントを意識したサービスと情報をご提案し、個人のお客様には、ライフステージにふさわしい保険商品とサービスをお客様の視点で考えてご提案しています。

お客様により良い保険サービスを提供するため、以下の業務運営方針を定めます。また、お客様本位の業務運営態勢を強化するとともに、保険サービスの業務品質向上に積極的に取り組み、定期的に見直してまいります。

1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化の確立

お客様に良質な保険サービスをご提供するため、本方針を実践し、企業文化として確立してまいります。

主な取組内容①

社員全員が、コンプライアンスの重要性を認識し、本方針を日々の業務にしっかり反映させるとともに、コンプライアンス態勢を強化してまいります。

主な取組内容②

本方針を保険プロフェッショナルとしての行動基準とし、お客様の最善の利益の追求を企業文化として定着させ、社員一人ひとりがその自覚を持ってお客様のリクエストにお応えできるようにしてまいります。

2. お客様にとって分かりやすい情報提供の徹底

お客様のご意向に基づきご提案した保険商品の内容等について、お客様が保険商品等を選択するために必要となる重要な情報を、分かりやすく、丁寧にご説明いたします。

主な取組内容①

お客さまが保険商品等を選択するために必要となる重要な情報を、契約概要・商品パンフレットを用いてご説明する等、適切な保険募集を実施します。

主な取組内容②

特定の保険会社商品をお勧めする場合、その推奨理由をお客様にご説明します。

主な取組内容③

ご高齢・障がい者のお客さま対しては、特に分かりやすい言葉で丁寧なご案内、複数回の募集機会を設ける等、きめ細やかな対応を実施します。

3. お客様にふさわしいサービスのご提供

保険募集にあたり、お客様の年齢や家族構成、資産状況などを考慮し、お客様のご意向を理解したうえで保険商品のご提案を行い、ご契約時にはお客様のご意向に沿った内容になっているか十分に確認いたします。

主な取組内容①

保険商品のご提案において、お客様の年齢や家族構成、資産状況等を踏まえ、備えるべきリスクや必要となる保障額について、お客様との対話を通じ、ご意向を把握し、そのご意向に沿った保険商品やサービスをお選びいただけるようにします。また、契約時には、お客様のご意向に沿った内容になっているか確認します。

主な取組内容②

既にご契約いただいているお客様に対しては、商品改定があった場合にはその変更点を説明し、リスクマネジメント活動、事故軽減活動および事故発生時の対応等、お客様をサポートする活動を推進いたします。

主な取組内容③

お客様へのご対応が適切になされているかを確認するため、募集プロセスを記録・保存し、定期的なモニタリングを実施します。

4. お客様の声を業務運営に活かす取り組み

お客様から寄せられた声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行うとともに、お客様の声を積極的に受け止め、経営活動・業務品質の向上に活かしてまいります。

主な取組内容①

“お客様の声”を取りまとめ、集計、分析を行い、対応策や改善策を検討し、業務品質の向上を図ります。

5. お客様本位の適正な業務運営を行うための教育制度

お客様本位の適正な業務運営ができるよう、専門資格の取得や社外研修への参加、社内教育・研修の充実を図るとともに、社員一人ひとりがはつらつとして活躍できる職場環境を整備します。

主な取組内容①

社員が本方針の趣旨を理解し実践するため、専門資格の取得、社内外の研修参加等を通じ、教育を実施し、人材育成を図ります。

主な取組内容②

特に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、定期的なコンプライアンス研修を実施します。

6. 「保険事業に関するお客様本位の業務運営方針」に係る取組み指標（K P I）

「保険事業に関するお客様本位の業務運営方針」に則り、取組み指標（K P I）を以下のとおりとします。

【取組み指標（K P I）】

- お客様の声受付数（年間受付件数）
- 研修参加回数（年間参加回数）

以 上