

お客様本位の業務運営

(フィデューシャリー・デューティ)宣言1

有限会社ゆたか保険事務所は金融庁から2017年3月に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティ)宣言を以下の通り策定・公表いたします。

当社は

- お客様の満足を高めるよう、たゆまぬ努力をします
- 安心でゆたかな人生の実現に貢献します
- 社会への貢献を目指します

を経営理念として、地域社会に密着した企業として、日々の活動を行ってまいります。

お客様本位の行動指針(原則1に対応)

- * 私達は知力・行動力・人間力の向上を責務とし、真のプロフェッショナルを目指します
- * 私達はおお客様の将来の夢や目標、現在抱えている様々な問題に対して保険を通して最善の解決策を提供します
- * そのために、私たちは、お客様の立場に立って、「本当に必要なものを、必要なだけ、効果的・効率的に準備できるよう」心がけています

私たちの役割と考え方(原則3に対応)

- お客様の取引経験や金融知識を考慮のうえ、可能な限り明確かつ平易に説明し、適切な情報提供をおこないます
- 保険の正しい使い方をお伝えします

私たちが守るべき価値(原則2, 6に対応)

- 常にお客様にとって最適・最善の提案をいたします
- 自ら向上し続け最高の品質とサービスを提供します

お客様本位の業務運営

(フィデューシャリー・デューティ)宣言2

私たちの願う将来(原則2に対応)

- お客様の子々孫々の代まで、信頼され、安心してお付き合いいただける代理店になること

お客様にふさわしいサービスの提供(原則2, 5, 6に対応)

- 現在のお客様の状況や意向に合う最適な商品を選択できるよう、商品・サービスを提供いたします 加入後にも、継続的にお客様に情報等のサービスを行ってまいります

お客様本位への重要な情報の分かりやすい提供(原則5, 6に対応)

- 当社は、お客様の意向や状況(ニーズ・目的、金融知識、財産の状況)、最新のニュースを踏まえ、最適な商品やサービスを提供してまいります

お客様本位の利益相反の適切な管理体制(原則3に対応)

- お客様への商品やサービスの提供に際し、弊社とお客様の間の利益相反により、お客様の利益が不当に侵害されることがないように適切に管理します

手数料等の明確化(原則4に対応)

- お客様に対して市場リスクを有する保険商品(特定保険商品といいます)をご案内するに際しては、お客様が負担する費用(保険契約関係費等)について契約締結前交付書面や注意喚起情報を用いて契約前に丁寧かつ明確に説明を行ない、お客様の十分なご理解が得られるように努めます

お客様本位の業務運営

(フィデューシャリー・デューティ)宣言3

従業員に対する適切な動機付けの枠組み等(原則7に対応)

- お客様本位の業務運営を行うため、本方針が従業員に浸透するよう取り組むとともに、各種法令や保険会社に定める規定、ガイドライン等を遵守することが正しく評価される体制を構築することで、利益相反等の不適切な募集行為を行わず、お客様本位の募集行為を実践する動機付けを行います

KPI(重要業績評価指標)

- 損害保険継続率 目標：95%以上
- 事故対応における代理店受付割合 目標：80%以上
- 保険証券早期お届け率 目標：95%以上
- ペーパーレス計上率 目標：60%以上
- 意向把握シート確認実施率 目標：95%以上