

顧客本位の業務運営に関する方針「FD宣言」

ミサワ保険サービス株式会社（以下当社）は経営方針にお客様第一を掲げて運営していますが、ここで金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「顧客本位の業務運営に関する方針」FD宣言（フィデューシャリデューティー宣言）を策定いたしました。

今後もお客様から必要・信頼される保険代理店であり続けるために、業務運営を推進してまいります。

方針1 お客様本位の業務運営に関する取り組み

当社は、お客様のライフスタイルに合わせたお役に立つ情報や保険商品をご案内しお客様に一生涯寄り添う会社となることを目指します。

方針2 保険商品のご提案

当社は、保険商品の提案にあたり、お客様のご意向を十分把握しご意向に沿った最善の保険商品・サービスのご提供に努めます。

方針3 お客様に寄り添った保険サービスを提供

万が一の災害や事故・ケガ、ご病気などお客様の困りごとが起きた際にしっかり寄り添い、保険金請求のご支援や状況報告など、保険金お届けするまでのご支援を徹底します。

方針4 社員教育を徹底し、サービスの質の向上を目指します。

保険会社の各種研修のほかお客さまのお役に立てる研修・セミナー等に積極的に参加し社員全員が共有し、迅速かつ安定的で丁寧な説明に努めます。

方針5 自然災害時に負けない代理店を目指します。

自然災害時、地域のライフラインの役割を全うすべく代理店であることを社員一同で安全対策に努めます。

顧客本位の業務運営を評価できる指標（KPI）

ミサワ保険サービス株式会社は社内の目標を達成すべく指標を策定し「地域の民生委員」のような意識でリスクマネージャーとしての役割に向け以下の指標に取り組めます。

指標1 顧客本位の業務に関する方針を策定し公表します

- ・ ホームページ掲載と内容の検討会議・・・年1回以上

指標2 お客様や地域の未来を創造し、その未来を応援できる提案をいたします

- ・ 多項目販売率の向上・・・前年比+10%

指標3 お客様の現況の把握とフォローコール

- ・ 対応記録の確認・・・年1回
- ・ すべてのお客様にバースデーはがき郵送

指標4 重要な情報をわかりやすくご案内します。

- ・ 代理店自己点検・・・各社年1回
- ・ 募集人自己点検・・・年2回
- ・ 社内情報の共有会議・・・週1回

指標5 社員教育の徹底によりお客様サービスの質向上を目指します

- ・ 事故対応力の研修・・・年2回
- ・ 保険会社指定の商品研修・・・年1回
- ・ 周辺知識の向上のためのセミナー参加・・・年1回以上