

お客様本意の業務運営方針（FD宣言）

2023年4月1日



有限会社日総保険企画

企業理念

わたしたち日総保険企画は、保険のプロ集団として深い知識を持ち、お客様の様々なリスクをカバーし安心をお届けします。

有限会社日総保険企画（代表取締役 杉田 悟）は、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017年公表、2021年1月15日改訂）をもとに、お客様の立場に立って考え行動するための業務運営方針を作成いたしました。

上記、自社の企業理念に照らしつつ、当業務運営方針の実現に向け、社内のベクトルをととのえ、日々業務を遂行してまいります。

お客様本位の業務運営方針（1）

1.お客様の最善の利益の追求（金融庁の方針に基づく原則2に対応）

- ・FD宣言：当社は、お客様との雑談を大切にし、雑談の中からお客様のニーズを的確に把握し、お客様のニーズにあった質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。
「お客様の声」を真摯に受け止め、定例会議等でお客様アンケート結果を社内共有し、業務品質ならびにサービスの向上を図ります。

取組

「お客様の声」の収集・利用

KPI

お客様アンケート「お客様の声」総合満足度6以上

2.お客さまにふさわしいサービスの提供（金融庁の方針に基づく原則6に対応）

- ・FD宣言：当社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。
ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

取組

新商品や新サービスの情報提供、適切な契約管理

KPI

始期日前証券作成率90%

お客様本位の業務運営方針（2）

3.重要な情報のわかりやすい提供（金融庁の方針に基づく原則5に対応）

- ・FD宣言：当社は、お客様の状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。

取組

ナビの活用

KPI

新モデル手続き率 90%以上

4.利益相反の適切な管理（金融庁の方針に基づく原則3に対応）

- ・FD宣言：当社は、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益を害することがないように、適切に管理していきます。
保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。

取組

比較推奨販売方針に基づく適切な比較推奨販売の励行

KPI

社内研修実施

お客様本位の業務運営方針（3）

5.従業員に対する適切な動機づけの枠組みなど（金融庁の方針に基づく原則7に対応）

- ・FD宣言：当社は、当業務運営方針（FD宣言）の実現に向けて、専門知識の習得を中心とした人材育成に継続的に努めていきます。
適切な人材育成にあたっては、社員が安心して仕事ができる環境づくりが重要となるため、安定した生活基盤の確保と公正な人事制度の構築を図ります。

取組

外部研修への積極的な参加

KPI

外部研修含めた研修参加・開催

お客様本位の業務運営方針（4）

お客様の業務本位運営方針運営状況（2023年1月末状況）

- ①お客さまアンケート「お客さまの声」総合満足度6以上 ⇒8.7
- ②始期日前証券作成率90%以上 ⇒97.7%
- ③新モデル手続き率90%以上 ⇒81.1%
- ④社内研修実施 ⇒商品改定や営業推進、コンプライアンス等をテーマとした研修を複数回実施。
- ⑤外部講師研修参加・開催 ⇒保険会社開催による研修に参加。