株式会社新光 FP サービス「お客さま本位の業務運営方針」

2024 年 4 月 1 日

株式会社新光 FP サービスは以下の経営理念に基づき,あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。

【経営理念】

1. お客さまのニーズに応えられるよう、常にお客さまの立場に立った考え方で真摯に事業活動に取り組みます。
2. 時代の変化に伴い、リスク対応すべく社員全員が学び、幅広い業務知識を習得することにより、「お客さまに分かり易い保険」の提案をいたします。
3. 多くの商品からお客さまに最適なものを提供し、お客さまの「頼れるパートナー」になることを目指します。

【取組施策】

お客さまの最善の利益の追求

■当社は、経営理念の「お客さまを最優先」「お客さまから長期にわたる信頼」「お客さまに貢献」を念頭に置き、お客さまのリスク・ニーズを的確に把握し、お客さまにマッチした保険提案を行います。

■同時に、お客さまに対して良質なサービスを提供することにより、「お客さまの最善の利益の追求」を実現します。

お客さまにふさわしいサービスの提供

■当社は、お客さまの信頼と期待にお応えできるよう、商品・サービスを幅広く揃え、お客さまの意向と実情に沿った適切な保険設計、販売・勧誘活動を行います。販売後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、お客さまの利便性の向上に努めます。

■また、「お客さまの声」を幅広く収集し、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動の改善に努めます。

重要な情報の分かりやすい提供

■お客さまにご提案する商品やサービスの説明に際しては、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案して、商品内容・リスク内容等の重要な情報に関して、お客さまにご理解いただけるよう適切かつ分かりやすく説明を行います。

■また、ご高齢のお客さま及び障がいをお持ちのお客さま等、特に配慮が必要なお客さまについては誤解が生じないよう、お客さまの特性に応じて分かりやすく丁寧に説明を行います。

利益相反の適切な管理

■保険代理店である当社は、保険商品の募集・販売等を行う対価として、保険会社から代理店手数料等を受領しますが、これらの多寡で募集を行うことなく、お客さまの保険加入に対するご意向の把握、取扱商品の比較推奨販売、各種保険の重要事項の説明などの適切な　保険募集を行い、お客さまの利益が不当に害されることがないように努めると同時に、適切に管理・検証する態勢を整備します。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

■当社社員が、本方針を正しく理解し、行動できるよう、社員教育や研修に取り組みます。

■加えて、本方針に沿った行動を行っているかという視点を営業現場の業績評価に採り入れ、適切な動機付けの仕組みと管理体制を構築します。

【本方針の推進に向けた具体的取組】

■「お客さまの声」を幅広く収集し、その内容に基づく業務改善及び苦情の再発防止を図ります。

KPI	お客さまの声収集件数：120 件　改善実施：10 件

■社内においてコンプライアンス、商品・周辺知識習得に向けた研修を定期的に実施します。

KPI	研修実施回数：年間 12 回

■「ペーパーレス手続き率」「早期更改率」等の各指標を活用し、お客さまへの最適かつ適切なサービスの徹底を図ります。

KPI	ペーパーレス手続き率：80%
	早期更改率：80%

当社では、本方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、本方針の定期的な見直しを行います。

＜ 勧 誘 方 針 ＞

■　金融サービスの提供等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

・　販売等にあたっては、保険業法、保険法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、その他各種法令等を遵守して参ります。
・　お客様に商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行って参ります。
・　保険金の不正取得を防止する観点から、適正に保険金額を定めるなど、適切な保険販売を行うよう努力して参ります。

■　商品に関するお客様の知識・経験、契約目的、財産の状況等を総合的に勘案し、お客様の意向と実情に応じた金融商品の販売等に努めます。

・　保険販売等においては、お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客様の意向と実情に沿った適切な商品設計、販売・勧誘活動を行って参ります。
・　また、お客様のご経験、ご契約目的、財産の状況等を勘案し、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行って参ります。
・　変額保険等の投資性商品の勧誘にあたっては、商品内容やリスク内容等について十分な説明に努めてまいります。
・　お客様に関する情報については、適正な取扱いを行い、お客様の権利利益の保護に配慮して参ります。

■　お客様への商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客様本位の方法等の創意工夫に努めます。

・　販売・勧誘活動にあたっては、お客様の立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮して参ります。
・　お客様と直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客様にご理解いただけるよう努力して参ります。

■　お客様のご意見等の収集に努め、また、お客様の満足度を高めるよう努めます。

・　保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の請求にあたり適切な助言をして参ります。
・お客様の様々なご意見等の収集に努め、その後の販売等に活かして参ります。

令和　６年　２月　１日

株式会社新光ＦＰサービス