

2024年3月1日改定

## お客様本位の業務運営方針（FD 方針）

「お客様本位の業務運営方針」にあたり、当社はこれからも企業理念・行動指針を実践していくことをお約束いたします。

### 行動指針

未来に望みを持てる社会創りを目指す

- ・お客様の抱える不安の解消に向けて、仕事を通じて寄り添い共に考え、お客様にとって信頼されるかけがいのないパートナーとなれるよう日々業務に励みます。

### 販売方針

効果的なリスク分散と財務検討でより良い解決策をご提供します

- ・当社はおお客様の多様なニーズに対応するため、6社の損害保険会社及び10社の生命保険会社の商品を取扱いしております。この中から、お客様の財務状況やリスク状況を鑑み、より良い保険によるリスク管理をご提案致します。

### ご意向の把握と商品提案

法人・個人を問わず、お客様の側に限りなく寄り添って、コミュニケーションを取り、分かり易く理解に過不足のないご説明を心がけます。

- ・お客様それぞれのニーズやライフプランを丁寧にお聞きしながら、お客様の真の意向に沿ったリスクコンサルティングを致します。
- ・各社の商品を選択頂く中で、それぞれのお客様の状況に合わせ、（高齢者や乗り換えされる方や新規加入のお客様など）丁寧な配慮を行い、対応とご説明を行います。

### 体制の整備

お客様をお守りすることを確かなものとする為の体制を整備します。

当社では、健全な事業運営をするために、お客様に寄り添った募集サービスの提供と人材育成、及び各種法令の遵守体制を整えることが重要と考えます。

## 1.お客様のニーズを捉えて質の高いサービスを提供する

保険会社から定期的に行われる業務監査を受けながら、適切な改善を行ってまいります。定期的に、お客様の意向把握状況・個人情報保護管理体制・募集人の営業活動状況を精査し、改善テーマは、全社で共有改良を推進します。具体的には「お客様の声」「意向把握シート」を中心に各種業務品質をチェックし営業現場での業務品質、経営の改善に活かしていきます。

お客様の満足度を計る指標として、主要損害保険 3 社のお客様満足度を各社のアンケート戻り結果からモニタリングして参ります。

○アンケート結果目標：上位点数平均 20%以上 2 月実績速報値 25%

## 2.人材育成の強化

お客様本位の業務運営を自社内に周知するため、研修等を通じて社員に適切な保険募集を行う為の継続教育を行う必要があります。それゆえ保険会社等が行っている商品知識や販売動向情報等について提供される E ラーニングや集合研修に積極的に参加し、常に新しい情報の入手に努めて参ります。

よって、損保・生保各社から時々のテーマを選定し、定期的実施される e-ラーニング及び研修実施回数とその参加者をモニタリングして参ります。

○目標：年間 4 講座 実績：年間 3 講座の受講完了

## 3.法令の遵守体制

6 ヶ月に一回以上のコンプライアンス情報共有の E ラーニングあるいは、随時保険会社提供情報の回覧による共有あるいは年 1 度の全社コンプライアンスセルフチェック等自社内での法令遵守意識の向上と行動改善を行って参ります。上記 FD 宣言の浸透に向けてコンプライアンス研修実施回数をモニタリングして参ります。

○目標：年間コンプライアンス研修実施 4 回 実績：3 回

株式会社グッドリンク  
代表取締役 島津勝仁