

顧客本位の業務運営に関する方針（FD宣言）

有限会社大成総合サービスは金融事業者の一員として、お客様第一主義を推進するため、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宣言）を策定いたしました。

当社は、「お客様の声に真摯に向きあい、保険を通してお客様が求める最上級の安心と安全をお届けし、お客様の資産や財産を守り、お客様の繁栄を図ることで地域社会に貢献する」という経営理念のもと、企業及び個人が抱える問題の解決に全力で支援することで、お客様の信頼に応えます。ホームページにて掲載と更新をしていきます。

方針1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定し公表します。

私たちはお客様（保険契約者）と保険会社のパイプ役となり「知識」「情報」「交渉力」などの格差を緩和し、お客様を様々な危険から守るべく最適な保険提案を行います。

方針2 リスクマネジメントの専門家としてお客様サポートを組織として行います。

万一災害や事故が発生した場合は、迅速かつ円滑な解決を援助するなど広範なコンサルティング活動を行います。

方針3 「お客様の声」の収集と「対応記録」の積極的な活用を行います。

保険会社のアンケートを活用し、お客様からの声を幅広く収集します。とくに苦情や不満足に関しては、誠心誠意対応した後、再発防止策を直ちに検討します。また、対応記録から日々の気づきを社員全員で共有し業務品質の向上に努めてまいります。

方針4 お客さまに必要な情報を分かりやすくご案内いたします。

お客様の保険ニーズをできるだけ詳細に確認し、お客様の目的に沿った保険提案を行います。ご提案に際してはお客様にご理解いただけるよう、分かりやすい説明を心掛けます。特に高齢者や障害のあるお客さまには、より留意して対応いたします。

方針5 お客様にふさわしい「保険サービス」を提供いたします。

保険の価値が試される万が一の事故や災害、傷病時などは解決を最優先させた業務運営を行います。また、保険金請求手続きの支援や各種事故の状況報告など保険金をお届けするまでの支援を徹底します。

方針6 お客様満足度を高めるための社員教育を実施します。

各種研修会の参加、周辺知識の習得、顧客情報整理などを積極的に行い、全社員が迅速かつ丁寧な説明とお客さまに寄り添うご案内ができるよう改善と成長を目指します。

方針7 災害時の防災拠点機能を作ります。

万が一の災害で代理店機能が停滞しないよう防災対策を万全にすることで、お客様の生活や地域支援に役立っていきます。

顧客本位の業務運営の定着度合いを評価する指標（KPI）

有限会社大成総合サービスは「顧客本位の業務運営に関する原則」を定着させるため社内の重要な業績評価指標を策定し、目標の達成状況を確認することで顧客第一主義を遂行いたします。

方針1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定し公表します。

- ・ホームページ掲載内容に変更・更新が必要か検討 上期・下期年2回検討会会議の実施

方針2 リスクマネジメントの専門家としてお客様サポートを組織として行います。

- ・法人顧客ヘリスクレポート作成件数年間20件 多種目化率対前年比5%

方針3 「お客様の声」の収集と「対応記録」の積極的な活用を行います。

- ・アンケート回収月10件以上
- ・対応記録の検討会議年6回開催

方針4 お客さまに必要な情報を分かりやすくご案内いたします。

- ・代理店改善計画会議年6回開催
- ・社内情報共有会議年12回開催

方針5 お客さまにふさわしい「保険サービス」を提供いたします。

- ・NPS（お客様からの当社へのお客様紹介）ポイント60P以上

方針6 お客様満足度を高めるための社員教育を実施します。

- ・年間教育研修計画の策定及び実施 年間12回開催
- ・コンプライアンス研修計画の策定及び実施年12回開催