

お客様本位の業務運営方針(FD 宣言)

当社は、お客様の最善の利益の実現を経営の基本方針とし、お客様本位の業務運営を実践するため、以下の方針を定めます。

お客様本位の業務運営

当社は、お客様のニーズやご意向を的確に把握し、お客様にとって最適な保険商品・サービスの提供に努めます。また、お客様からいただいたご意見やご要望を真摯に受け止め、業務品質の向上に活かしてまいります。

具体的な取り組み

- お客さまのニーズにお応えした商品やサービスのご提案を行います。
- お客様にとって常に最善であることに努めます。
- お客さまの声に基づく課題を抽出し、改善策の検討を行っていきます。
- お客さまの声のうち感謝の声についても社内で共有し今後活かしていきます。

顧客の最善の利益を追求

当社は、法令等および社内規程を遵守し、お客様の利益を不当に害することのないよう適切な業務運営を行います。

具体的な取り組み

- コンプライアンスの遵守

重要な情報を分かりやすく提供

当社は、保険商品の内容や重要事項について、お客様に十分ご理解いただけるよう、パンフレットや契約概要、注意喚起情報等を用いて分かりやすく説明します。また、ご高齢のお客様や障がいのあるお客様に対しては、ご親族の同席や複数回の説明など、より丁寧な対応に努めます。

具体的な取り組み

- 商品やサービスの重要な内容を分かりやすく説明していきます。商品やサービスの内容を正しくご理解いただくために必要な情報を記載した「パンフレット」や「契約概要」、「注意喚起情報」等をお渡しし、お客さまが商品の内容を正しく理解していただけるよう丁寧な情報提供を心がけていきます。

お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様のご意向に沿った適切な保険提案および契約手続きを行うとともに、ご契約後も継続的なアフターフォローに努めます。また、お客様との対応履歴を適切に管理し、より良いサービスの提供に活用します。

具体的な取り組み

- ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまへの丁寧な対応を行います。ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまに、ご提案内容を十分にご理解いただき、ご契約いただけるよう丁寧な対応を行い、ご親族の同席や複数回のご提案を行います。
- お客さまとの対応履歴を当社のシステムを活用し蓄積していきます。
- お客さまの意向に基づく提案、契約手続きを行ったか自主点検等を実施し定期的に確認を行います

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、お客様本位の業務運営を实践するため、コンプライアンス研修や商品研修、e ラーニング等を通じて従業員の知識向上とスキルアップを図ります。また、お客様の声を社内で共有し、継続的な業務改善に取り組みます。

具体的な取り組み

- コンプライアンス研修などを積極的に履修させ、知識習得とスキルアップを図っていきます。
- eラーニングなど、社員がお客様本位の適切な提案を行えるよう、計画・実施を行います。
- プライドをもてる仕事をする
- 常に勉強しスキルアップをしていくこと

制定日:令和 8 年 7 月 1 日

株式会社サマデイ

代表取締役 萩原 史大