

お客様本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

株式会社 MiKUMARi（以下「当社」）は業務運営において、常にお客様本位で考え、行動し、改善を行っていくため、下記経営方針を定め、以下の方針を定めます。

【経営方針】

すべてはお客様の安心のために・・・

- 常にお客様の声に耳を傾け、誠意をもって行動します。
- お客様の実情とご意向にフィットした安心をお届けします。
- お客様に万が一の場合、迅速・丁寧にアドバイス致します。
- 安心できる明日のために社会貢献活動を実践します。

【お客様対応基本方針】

当社は、お客様本位の業務運営を基本として、

「地域に根ざし、皆様に愛される代理店」を目指して行きます。

1. 当社は、契約の更新案内について、お客様の不明点などにいつでもお答えします。
2. 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客様の求める補償内容を提案します。
3. 当社は、契約手続きに際し、お客様から情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。
4. 当社は、お客様に安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発行に努めます。
5. 当社は、証券到着後に、お客様の契約内容に誤りがないか、不明点がないかなどの確認を行います。
6. 当社は、お客様の意向に沿った提案をするため、高齢のお客様に対してはご家族の同席をお願いしています。
7. 当社は、全てのお客様に対し、お客様を取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。

【宣言の定着を測るための評価指標（KPI）】

指標 1 社員教育の推進

お客様第一の精神を習得する為の社員研修を年間通して実施します。

- コンプライアンス研修（年間 12 回）
- 品質向上研修（損保 12 回 生保 12 回）
- 社外セミナー講習（営業職年間 2 回以上）

指標 2 お客様の声の分析

お客様からの苦情・要望・お褒めの言葉を分析して、再発防止のポイントを社員全員で共有し、業務レベルの向上をはかります。

- 年間 12 件以上

指標 3 お客様からの評価の検証

お客様アンケートを実施し、お客様に満足して頂いているサービスが提供できているか検証し、サービス向上に努めます。

- 保険募集後アンケート 月 10 件以上、年間 120 件以上
- 保険金支払後アンケート 年間 30 件以上

勧誘方針

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、保険商品をはじめとする各種金融商品の販売における勧誘方針を次の通り定め、これに基づいて販売活動を行います。

1.各種の法令等を遵守し、適正な勧誘・販売に努めます。

- 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、金融商品取引法、個人情報保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守し、適正な勧誘・販売に努めます。
- お客さまへの適切な勧誘・販売を確保するために、社内の管理体制を整備するとともに、研修に取り組みます。
- お客さまに関する情報は、適切な管理・取扱いを行います。
- 保険金の不正取得を防止する観点から、適正な保険商品の勧誘・販売に努めます。特に満年齢が15歳未満の方を被保険者とする保険契約については、適正な保険金額の設定に注意を払うなど、保険金の不正取得防止に努めます。

2.お客さまのご意向と実情に応じた勧誘・販売に努めます。

- お客さまのご意向を把握するとともに、商品やサービス等に関するお客さまの知識、経験、財産の状況、購入の目的などを総合的に勘案して、お客さまのご意向と実情に沿った商品をご選択いただけるよう、保険商品やサービスの説明を通じて適切に情報を提供するように努めます。
- 保険商品やサービス等のご説明にあたっては、お客さまと直接対面しない販売方法で行う場合も含め、販売形態に応じ、お客さまにわかりやすい説明となるよう工夫します。また、ご高齢のお客さまには、より丁寧にご説明するなどご理解いただきやすいものとなるように努めます。
- 保険商品販売やサービス提供等に際しては、時間帯や場所、方法等に十分配慮します。

3.お客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めます。

- お客さまからの問い合わせには、迅速、的確、丁寧に対応するよう努めます。
- 保険事故が発生した場合は、保険金等のご請求についてわかりやすく丁寧にご案内し、迅速かつ適正な保険金のお支払いに努めます。
- お客さまからいただく様々な声を収集し、商品の開発やサービスのご提供、保険商品の販売に活かしてまいります。