

お客様本位の業務運営方針

私たちは、顧客本位の業務を行い、お客様の利益を最大限にすることを目標に活動します。

1. お客様本位の業務運営

当社は、「金融とその周辺知識を持って、地域住民の経済的な問題解決する」という経営理念に基づき、IFAとして顧客の視点に立ち、良き相談者としての責務を果たすべく研鑽をつんでおります。また、お客様が金銭的に豊かな人生を送っていただくための金融教育を重視しており、2019年7月に「お金の授業」が受けられるマネーサロンを建設いたしました。ここでは、誰でも気軽に参加できるように年間200本以上の無料セミナーを開催していきます。

今後も、当社の業務にかかわるすべての人の幸福な人生を追求し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

2. 保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、法令等を遵守し、コンプライアンス研修を行っております。

①常にお客様の立場に立ち、ライフプランに基づいたコンサルティング活動を実践し、お客様一人ひとりのニーズに合った保険商品のご提案をいたします。

②お客様のご意向と実情に応じた商品の提案、勧誘を行い、商品内容およびリスク内容について十分なお説明をいたします。特に市場リスクを伴う投資性商品を販売する際は、お客様の商品に関する考え方、投資知識、経験、資産の性格、財産の状況および商品購入の目的等に照らして適正な勧誘を行い、商品内容およびリスク内容について十分なお説明をいたします。

③お客様に高品質な情報提供や十分なお説明を行うために、商品研修・育成ミーティングを重ね、常に専門知識の向上に努めてまいります。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

- ①保険商品だけでなく、住宅ローンや金融商品に関する研修も積み、幅広い分野からお客様のニーズにお応えできるよう、きめ細かく対応できる体制づくりを行っております。
- ②営業会議において情報共有を行っております。
- ③監査役を置くことで、適切な対応ができているかどうか点検してまいります。

4. お客様の声を経営に活かす取組

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。お客様から頂戴した苦情は、経営会議に諮り、全件共有し、発生原因や再発防止策を確認しております。また、拠点長会議において確認し、営業社員に指導すべきポイントを具体的に明示し、業務改善に反映させております。引き続き、より充実したお客様サービスの在り方について検討を進めてまいります。

5. 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。保険商品だけでなく、不動産・住宅ローンおよび金融商品等、FP全般に関する知識の習得を奨励し、全社員の知識・スキルの向上に努め、社内においても、研修やミーティングを行っております。

「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向けては、月2回のフィロソフィー研修を通じ、その意義や社員として取るべき行動等について、全社員と情報共有を行っております。