

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

～お客様に対する我々の義務～

私たち株式会社ゼネル(以下、当社)はお客様第一の取組を推進するため、金融庁が提言した「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り、「お客様本位の業務運営方針」を策定し、以下の通り公表致します。

当社経営理念に基づき、保険を通じてお客様とお客様の家族の未来を支えていく為、以下の方針を実践し、お客様の声に真摯に耳を傾け、当方針に活かし、最高品質の商品・サービスの提供に努めます。

《経営理念》

わが社は保険商品の提供を通じて、お客様の安心と満足を高め、選ばれる代理店を目指す

《ビジョン》

〈サービス品質〉

高度な品質を保ちお客さまに寄り添ったサービスの提供

〈組織体制〉

体制整備の維持。適材適所の人事の実現。

全社員が働きに喜びを持つ様な組織となる運営

〈社会貢献〉

保険代理店業界の地位向上と当社のブランド力向上

〈お客様本位の業務運営〉実現するための具体的な方針

1 お客様本位の業務運営に関する方針について

お客様本位の業務運営に関する方針を以下に記載いたします。

本方針を定期的に見直し、更新した際にはHP上に公表することとします。

2 お客様への最善な利益の追求と業務運営

お客様の最善の利益を提供するため、保険に関する従業員研修を継続して行い、保険のプロとして様々なリスクからお客様を守り、生活全般においてもお役に立てる情報を提供してまいります。

お客様の声を収集する為、日常活動の中でご意見・ご要望等をお声掛けさせていただき、また、お客様の声等を通じ様々な声を社内に取り入れ、情報を一元化し再発防止、業務改善に活かしてまいります。当社は、コンプライアンスを事業の大前提とした上で、お客様の最善の利益を追求し、顧客情報の取扱いに関しましても法令を遵守し、適切で安全な管理をしてまいります。

3 適切な保険募集と利益相反の管理

当社は、保険商品をお客様にお勧めするにあたり、お客様の利益が不当に害されることのないよう、お客様のご意向を的確に把握し、最適な商品を提案し、適正な保険募集を行ってまいります。

解約、失効、乗換などにつきましても、お客様に不利益事項のご説明を十分行い、お客様のご意向に即した対応をさせていただきます。

また、利益相反の恐れがある取引に関しましては、お客様の利益を守る為、適切に把握し管理いたします。

4 重要な情報の提供・アフターフォロー

当社は契約の締結時、加入の適否を判断していただくために必要な情報を提供し、契約概要・注意喚起に関してお客様に正しくご理解いただくための工夫をいたします。

- ・重要事項を強調した資料の提示
- ・複数回の説明
- ・免責事項・不利益部分・社会保障制度・税制等重要な契約判断事項に関する十分な説明
- ・パンフレット等、視覚的にも保険金額や保障内容を理解いただく

上記の取組により、お客様との情報の非対称性(売り手と買い手の知識・情報の差)を、できる限り埋める努力をし、納得していただいたうえで契約させていただきます。

5 顧客にふさわしいサービスの提供

当社はおお客様の資産状況・知識・経験等を総合的に勘案し、お客様ご意向に沿った最適なサービスのご提案・ご提供を行います。

ご契約をいただいた後も、お役に立つ情報の提供や、潜在的リスクに関する助言を行い、長期的な視野に立って業務に取り組んでまいります。

また、保険事故に遭われた際には迅速に行動し、円満に解決ができるようお客様に寄り添った対応をさせていただきます。

ご契約の満期前には必ずご案内させていただき、お客様の意に反して無保険状態になることの防止に努めてまいります。

6 適切な組織作り・企業文化の構築

お客様に第一印象から受け入れていただきやすいよう、社員にはビジネスマナーや営業手法の研修を定期的に行い、服装・言葉遣い・営業態度等の向上に努めます。

また、最新の商品知識、税務知識の研修会を定例的に実施し、同様の勉強会も実施しております。お客様からのご質問に対して的確なご返答ができるスキルを確実に習得できるよう一層整備してまいります。

役職員一人ひとりの取組を評価・報酬等に反映し、また取組内容には営業実績のみならず、業務品質・コンプライアンス等の項目も取り入れ、定期的に検証・改善し、教育体制の充実を企業風土とするよう創造してまいります。

～本方針に基づく取組目標・結果～

お客様本位の業務運営の取組状況を客観的に評価する指標として、弊社は以下を KPI として採用し、公表いたします。

※KPI: 取組方針や顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標です。

【2024年度目標】

1. 損保特約付帯件数 通年 200件
ドラレコ付帯率 5%
2. 新種増収 年間 500万
3. 傷害増収 年間 500万
4. 新規法人開拓 年間 20社
5. 生保販売強化
 - ・大同生命 半期 S 1億 / 通年 2億
 - ・FWD 生命 半期 保険料 150万 / 通年 300万
 - ・日本生命 半期 S 1億 / 通年 2億

2024年4月1日制定