お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

基本方針　当社は損害保険・生命保険を取り扱う専業代理店として、「お客様本位の業務運営」を経営の基本方針とし、お客様一人ひとりのご意向やご事情を丁寧に把握したうえで、必要かつ適切な補償・保障をご提案します。

１．　お客様の最善の利益を追求します

お客様の立場に立ち、家族構成、収入、資産状況、ライフプラン、事業内容、既契約の補償・保障内容等を確認し、お客様にとって必要な補償・保障を検討します。

保険加入ありきではなく、必要なリスクとその備えを明確にし、長期的な視点でお客様の利益を考えた提案を行います。

２．　お客様にふさわしい商品・サービスをご提案します

当社は専業代理店として、取扱商品の特性を十分理解し、お客様のご意向・ニーズに沿った商品をご提案します。

「なぜ保険が必要なのか」「なぜこの商品をご提案するのか」を分かりやすく説明し、意向と提案内容の整合性を確認します。

３．　重要な情報を分かりやすく説明します

補償・保障内容、保険料、保険期間、保険金、・給付金の支払条件、免責事項、解約時の取り扱い等、お客様の判断に重要な情報を分かりやすく説明します。

商品のメリットだけではなく、デメリットやリスクについても適切に説明し、お客様が十分に理解・納得したうえでご契約いただけるよう努めます。

具体的な取り組み

・専門用語をできる限り避けて説明します。

・商品概要、重要事項説明書、注意喚起情報等を適切に活用します。

４．　利益相反を適切に管理します

当社はお客様の利益が不当に害されることの無いよう、利益相反のおそれを適切に管理します。

販売実績や手数料等を優先することなく、お客様の意向・ニーズを起点とした提案を行います。

また、契約の変更・解約・乗換え等によりお客様に不利益が生じる可能性がある場合には、その内容を適切に説明します。

具体的な取り組み

・手数料の収益のみを理由として商品を提案しません。

・募集状況を定期的に点検します。」

5.　ご契約後も継続的にサポートします

ご契約をゴールとは考えず、ライフステージ、家族構成、生活環境、事業環境等の変化に応じて、補償・保障内容の確認や見直しをサポートします。

事故・災害・病気等の万一の際には、保険金・給付金の請求等について迅速かつ丁寧にサポートします。

具体的な取り組み

・更新時に補償内容を確認します。

・定期的な契約内容確認をおこないます。

6.　お客様の声を業務改善につなげます。

お客様からいただいたご意見・ご要望・苦情等を真摯に受け止め、社内で共有・分析し、募集管理やサービスの改善、再発防止につなげます。

具体的な取り組み

・お客様の声を記録します。

・苦情を適切に管理します。

・原因分析を行います。

7.　専門性を高め、お客様本位の業務運営を徹底します

損害保険・生命保険の商品・制度、コンプライアンス、募集管理、お客様対応等について継続的な教育・研修を行い、従業員一人ひとりの専門性と倫理観の向上に努めます。

また、本方針に基づく取組状況を定期的に検証し、KPI 等を活用して業務品質を確認するとともに、必要に応じて本方針・取り組み内容を見直し、継続的な改善を図ります。

具体的な取り組み

・研修の実施日、内容、受講者等を記録し教育効果を確認します。

私たちは、保険を「販売する」のではなく、お客様の大切な生活や事業を「守る」ことを使命とします。

お客様から「この代理店に相談してよかった」と思っていただける、地域から信頼される保険代理店を目指してまいります。

制定日：令和7年9月1日

株式会社 **Constellation**

代表取締役　三浦　康夫