

お客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

(FIDUCIARY DUTY DECLARATION)

株式会社パートナーズ（以下、当社といいます）は保険の加入手段の選択肢が多様化する中、お客様と巡り会えた事に感謝の気持ちを忘れることなく常にお客様に寄り添い最も身近で信頼できる代理店、地域や社会に貢献し共に発展することで100年企業として末永くお付き合いいただける代理店を目指しております。

この理念に基づく具体的な取り組みとして『お客さま本位の業務運営方針』を策定・公表します

方針1 お客さまの最善の利益の追求

当社はお客様にとって最良のパートナーであるために、常にお客様にとって最善の提案を行います。

<具体的な取組>

1. 適切な商品の提案を行うために、月一度の社内研修だけでなく、外部講師を招いた研修の実施や外部セミナーへ積極的に参加することにより、商品知識・周辺知識の取得に努めます。
2. お客様のニーズをしっかりと理解し、お客さまのご意向と実情に沿った最適な商品の提案・丁寧な説明を行います。
3. アフターフォローを充実させることにより、お客様の環境の変化に応じた見直しの提案を行います。
4. お客様の声を真摯に受け止め、社内会議で申出内容の真因を分析するとともに再発防止対策を検討し、その結果を社員全員で共有することにより業務品質の向上に努めます。

方針2 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に損なうことのないよう、法令等に従って業務を遂行し最善の商品を提供するように努めます。

<具体的な取組>

1. 当社の推奨販売方針に沿って、お客様の利益を最優先とした商品の提案に努めます。
2. 意向把握シートで募集経緯を管理する事により、お客様に不利益な提案を行っていないかチェックを行います。

方針 3 手数料の明確化

当社は、保険料の他に将来的にお客様が負担される可能性がある手数料や諸費用がある場合はそれらについて分かりやすく説明します。

<具体的な取組>

1. 外貨建生命保険や変額保険は多くの場合お客様がお支払いしていただく保険料に手数料が組み込まれています。契約時にすでに明らかな諸費用および将来的にお客様が負担する可能性がある諸費用などにつきましても設計書やパンフレットなどを使用して分かりやすく丁寧にご説明します。

方針 4 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に保険商品を提案する場合、お客様のニーズをしっかりと確認した上で、商品についてお客様が十分に理解していただけるように専門的な言葉を使わずに説明します。

<具体的な取組>

1. パンフレット・チラシ・重要事項説明書等を用いてお客様が理解されているかを確認しながら説明を行います。
2. 外貨建て生命保険や変額保険のような高いリスクを伴う商品はより時間をかけて理解されているかを確認しながら説明を行います。
3. 高齢のお客様や障害のあるお客様に対しては保険会社の募集規定に従い、親族の同席や複数回面談、これらが不可能な場合は複数の募集人によるご説明などより丁寧な対応を行います。
4. お客様が十分にご検討、ご理解いただけるように時間に余裕をもって提案を行います。

方針5 お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の年齢・家族構成・収入・資産状況・保険加入状況やニーズを丁寧に確認したうえで、お客様が自分で理解・納得して選べる環境を提供します。

<具体的取組み>

1. 適切な提案を行うために社内研修を実施するだけでなく外部研修を積極的に受講することにより商品知識・周辺知識の取得に努めます。
2. 保険の見直しをご検討されるお客様に対し、保険を見直す上での不利益事項を分かりやすく説明し、その上で最適な保険商品の提案をします。
3. 契約後の定期的なアフターフォローの実施によりお客様の变化するライフステージに応じた情報の提供や保険設計の再提案を行います。
4. 保険事故が発生したときはしっかりとお客様に寄り添い保険金請求までのサポートを行います。
5. 高齢者やデジタルに不慣れな方にも十分配慮した対応を行います。

方針6 従業員に対する適切な動機付けの仕組み

当社は全社員が保険のプロとしてお客様の利益を第一に考え、信頼される代理店としてお客様に高品質なサービスが提供できるように研修や資格取得を積極的に行い、顧客本位の業務運営が実践できる体制を構築していきます。

<具体的取組み>

1. 月に一度の社内研修でコンプライアンス研修・商品研修・周辺知識の研修を実施します
2. 月に一度の全体会議では顧客対応の振り返りや成功事例の共有を行います。
3. eラーニングや外部のWeb研修を積極的に受講します。
4. 積極的に資格取得を推進します。

FD 宣言に関する取り組み状況の公表について

当社が掲げる FD 宣言（顧客本位の業務運営方針）に沿って業務運営がなされていることをお客様にご理解いただくために、当社は定期的に KPI を公表してまいります。（毎年 3 月末の状況を、同年 6 月末を目途に公表してまいります。）

【KPI（重要業績評価指標）とは】

業績管理表かのための重要な指標です。KPI とは Key Performance Indicator の略で KPI を正しく設定することは、組織の目標を達成する上で必要不可欠となります。

1. お客様アンケートの回答率 10%以上かつ代理店満足度 90%以上

取引保険会社のあいおいニッセイ同和損保が提供している「お客様アンケート」を活用し、【方針 1】【方針 4】【方針 5】の成果指標として公表してまいります。

2. 商品・コンプライアンス・周辺知識等の研修受講件数、社内研修年間 10 回、外部研修年間 2 回

全社員がコンプライアンスマインドを持ち、しっかりとした知識でお客様へ保険商品を説明できるよう、【方針 1】【方針 2】【方針 3】【方針 4】の成果指標として公表してまいります。

3. リスクマップの活用件数年間 240 件以上

【方針 4】【方針 5】の成果指標として取引保険会社が提供している「リスクマップ」を活用しお客様の加入状況をご確認いただき、安心できる商品を提供できているかを公表してまいります。

4. 生保継続率（24 カ月）95%以上/損保更改率 95%以上

【方針5】の成果指標として生保に関しては継続率、損保に関しては更改率をお客様からの信頼の証として公表してまいります。

5. 早期更改（15日前）95%以上

お客様に寄り添った提案を行い、お客様が十分なお検討、ご理解いただけるよう余裕を持った時間を確保するため【方針1】 【方針2】 【方針4】 【方針5】の成果指標として公表してまいります。