

お客さま本位の業務運営方針(FD 宣言)

株式会社はとバスエージェンシー（以下当社）では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、お客さま本位の業務運営を推進するために以下の方針を定めます。本方針に基づいた取組状況について定期的に見直しを行います。

1. お客さま本位の業務運営

当社は、お客さま一人ひとりの最善の利益を図るべくお客さまの安心・満足を最大限に追求し、専門知識の研鑽に励み、保険業法をはじめ、関連法令等を遵守し、高い倫理観を持って業務に従事します。

【具体的な取組】お客さまの目線に立ったシンプルでわかりやすい情報提供

自然災害の増加、社会情勢の変化などお客さまは、さまざまなリスクに囲まれています。保険だけでは全てのリスクをカバーすることはできません。しかし、リスクを知る事で事前の対策はできます。私たちは全てのお客さまの声に耳を傾け、お客さまが気づいていないリスクなどがあれば必要に応じて保険に限らず情報提供とアドバイスを行います。可能な限り専門用語は使わずに「誰でも理解できる」を理念とした説明を心がけます。これによりお客さまの支持をいただき、持続的に安定した顧客サービスを実現してまいります。

2. お客さまのご要望に合う保険提案とサービスの提供

当社は、お客さまのご意向や潜在的なニーズを把握し、最適な保険商品をオーダーメイドで提供します。保険商品を提案する際は、お客さまが負担する費用を含め、選択する上で重要な情報や補償内容等を分かりやすく説明します。保険契約後におきましても迅速丁寧なアフターフォローと定期的な情報提供を行ってまいります。

【具体的な取組】お客さまの意向に合った保険商品の提供

お客さまの意向を傾聴し、最適な保険商品をパンフレットや見積書を使用して、補償内容や特約をわかりやすく丁寧に説明します。お客さまに商品内容をご提案する際は“重要事項説明書”を交付し「契約概要」および「注意喚起情報」をわかりやすく丁寧に説明します。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることの無いよう、常にお客さまの最善の利益を念頭に置き、適切な意向把握と、お客さまのご意向に沿った比較推奨販売が実施できる体制を整備し、適切な保険募集管理態勢の確立に努めます。

【具体的な取組】お客さまとの利益相反の排除について

お客さまのご意向を最優先とし、代理店の都合（手数料が高い）による商品提案を行いません。また、保険会社のキャンペーンやインセンティブ等に左右されるような販売・推奨もいたしません。適切に保険商品の提案を実施しているか、継続的に情報共有を行うことで、徹底されているかを検証してまいります。

4. お客さまへの分かりやすい情報提供とサービスの提供のために

当社は、お客さまの利益を最善かつ最大化させるために必要な知識やスキルを身に付ける教育体制を構築し、保険商品知識に加え社会保障制度、金融商品知識に関する教育や研修を行い、FP技能士等の資格取得を推奨しコンサルティング品質の向上に努めます。

また、お客さまからいただいたご意見ご要望などを真摯に受け止め、社内で共有する体制を構築し、業務運営に活かしてまいります。

【具体的な取組】お客さまの声を活かした取組の実施

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を真摯にとらえ、業務運営の改善に努めてまいります。現状に満足することなく、改善すべき点があれば速やかに実行し、謙虚にお客さまの声に耳を傾け、皆さまから必要とされる保険代理店を目指します。

お客さま本位の業務運営のための「KPI」設定について

当社は、お客さま本位の業務運営のため、その進捗度を検証するために、下記の通り「KPI」（お客さま本位の業務運営の定着度合を客観的に評価できるようにするための成果指標）を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、常に社員一同、改善に努めてまいります。

社内ミーティングを毎月1回以上実施し、常に新しい情報を社内で共有することで、最適な保険商品・サービスをお客さまに提供できるように努めます。

2025年3月10日

株式会社はとバスエージェンシー

代表取締役 田中 博昭