

お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	【原則2】 顧客最善の利益の追求	面談やアンケート・ヒアリング等を通じてお客様のライフステージや目的を把握 その情報をもとに、個別に適した商品サービスを提案、社内研修会の実施	年間研修受講率100%	
2	【原則3】 利益相反になりえる取引について管理体制を追求します	お客様の不利益にならないよう透明なプロセスでの対応 最新最適な情報発信力を構築 コンプラ実行計画書記載の社内研修毎月実施	モバソチャットルーム数250件	
3	【原則4】 手数料等の明確化	変額保険などの保険商品を取り扱う場合には保険会社が作成する資料に基づき、お客様が負担する手数料その他の費用の詳細をどのようなサービスの対価に関するものかを含めご理解頂けるよう情報提供を行います。	手数料説明に関する苦情件数年間5件未満	
4	【原則5】 重要な情報のわかりやすい提供	複数の商品やプランを横並びで比較できる資料を作成 それに対して保険商品以外でも提携しているネットワークを生かし適材な環境サービスを提案します	ホームページの充実・更新	
5	【原則7】 社員がお客さま本位の業務を遂行できるように、業務運営方針の浸透に取り組みます	社員がお客さまに最適な保険商品をご提案できるように、保険商品提案に対する研修を継続し設計力を高めます、苦情・要望から改善アクションを策定・実行します。	お客様アンケート回収50件/年	