

## フィデューシャリー・デューティー基本方針

インシュアランス・コミュニティは、お客さま本位の取組みの徹底を図るため、本部・フランチャイズ加盟代理店共通の指針となる「インシュアランス・コミュニティ フィデューシャリー・デューティー基本方針」を策定・公表します。本方針の下、本部並びに、各フランチャイズ加盟代理店がお客さま本位の姿勢を共有し、サービスのさらなる向上に取り組めます。また本部は、お客さま本位の業務運営の一層の徹底と定着を実現させるため、本方針を定期的に見直します。

### 行動理念

私たちは、金融業界に身を置く立場として、社会的責任の重さを一人ひとりが十分に自覚し、常に公明正大かつ誠実な姿勢と高い職業倫理を持ち、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。

### お客さま本位の業務運営に向けた取り組み

「お客さま本位の業務運営」を実現するうえで重要なのは、業務に携わる一人ひとりの「お客さまに寄り添う」意識です。

そして、その行動を具現化するうえで忘れてならないのは、個々の「従業員満足度(ES)」です。経営者・管理者には、「ES」を高める不断の努力が求められます。

「ES」の向上は所属する代理店への帰属意識を高め、職場定着率の向上につながり、安定した代理店経営の基盤を作り、結果的に、末永く安心してお付き合いいただける代理店としてお客さまとの信頼関係構築を実現できるものと考えます。

募集人個人個人への意識定着、代理店におけるES向上という双方の視点から、本部は各フランチャイズ加盟代理店と一体となって「お客さま本位の業務運営」に取り組んで参ります。

#### 1. お客さま起点

##### (1)お客さまのニーズを捉えた商品の提供

常にお客さま本位で考え、お客さまの立場に立って、ニーズを捉えた商品を提供してまいります。

##### (2)お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

お客さまのライフプランに沿った商品をご提案してまいります。

##### (3)お客さまの理解度に応じたきめ細かい情報提供

商品内容等をわかりやすく丁寧に説明してまいります。

## 2. 募集品質向上への取り組み

### (1)お客さまのニーズへの対応

お客さまの多様なニーズに対して的確かつ迅速にお応えできるよう、日々研鑽に努めます。

### (2)人材育成への対応

お客さまと末永いお付き合いができるよう、人材の教育・指導にも積極的かつ継続的に取り組みます。

## 3. 信用・信頼関係の構築

### (1)選ばれる代理店へ

私たちは、お客さまより得られた信頼の積み重ねこそが、代理店経営における「財産」であると考えます。一人でも多くのお客さまに選ばれるためには、何をすべきかを常に考えながら、実践してまいります。

### (2)信頼を得られる代理店へ

私たちは、お客さまや社会の信頼と信用を得るためには、優れた人格・高い倫理観・法令遵守意識を備えていることが重要だと考え、個々人の総合的なスキル向上に努めます。

### (3)寄り添える代理店へ

私たちは保険という商品をご提供するだけにとどまらず、お客さまの多種多様な不安や疑問に寄り添えるような存在であり続けたい、その為の不断の努力を惜しみません。

## お客様本位の業務運営方針に基づく成果指標(KPI)の設定

インシュアランス・コミュニティは、お客さま本位の取組みの徹底を図るため、本部・フランチャイズ加盟代理店共通の指針となる「インシュアランス・コミュニティ フィデューシャリー・デューティー基本方針」に基づき、成果指標(KPI)を設定し、公表します。

### 1. お客様の声の収集

顧客満足度を図るうえで、「お客様の声」が実態を表す唯一の尺度となります。

加盟代理店全体で年間100件の「お客様の声」を収集し、その分析結果を通じて更なる向上を図って参ります。

### 2. 募集人離職率

顧客本位の業務運営の実現には、個々の「従業員満足度(ES)」を高める不断の努力が経営者・管理者には求められます。

「ES」の向上は所属する代理店への帰属意識を高め、職場定着率の向上につながり、安定した代理店経営の基盤を作り、結果的に、末永く安心してお付き合いいただける代理店としてお客さまとの信頼関係構築を実現できるものと考えます。

インシュアランス・コミュニティ加盟代理店における募集人の離職率について、全体平均15%未満を目指します。(基準毎年3月末)

以上