

お客さま本位の業務運営方針と実現に向けた主な取り組み
(FD宣言) (KPI)

株式会社 RMS 保険センター

【FD宣言】

当社は、あらゆるお客さまとの接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、地域に根差した代理店としての社会的責任を果たしてまいります。つきましては以下の取組方針で業務運営を行ってまいります。

当方針は、社会情勢や環境変化等を踏まえ定期的に見直してまいります。

① お客さま本位の徹底（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則2）

当社は「安心と繁栄の提供」の経営理念のもと、「まごころでサービス」をモットーにお客さまの立場で考え、お客さまの期待に応え、お客さまに安心いただける対応・サービスを提供してまいります。全社員に対して、会議・研修等のあらゆる機会に経営理念、業務運営方針を共有して浸透を図ります。

② 利益相反の適切な管理（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則3）

1. 当社はお客さまと利益相反のおそれがある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に管理する態勢を構築します。
2. 「商品のご案内にあたって」（推奨方針）を作成して開示することにより、保険会社選定の方針を明確にします。
3. お客さまのご意向を適切に把握してお客さまの立場に立った対応を徹底します。
4. 「意向確認書」に申込の経緯を記録することにより、最適な対応が行われているかを適切に管理（モニタリング）します。

③ 手数料の明確化（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則4）

当社は市場リスクを有する商品の契約に伴いお客さまに負担いただく手数料その他の費用については、保険会社所定の文書に基づき情報提供、説明を行います。

④ お客さまへ分かりやすい情報提供の徹底（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則5）

当社はお客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な保険商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく説明してまいります。専門用語を分かりやすい平易な言葉で説明する等の工夫を行います。

特に高齢者・障がい者に対しては、より分かりやすい、丁寧な説明を行います。またその対応を「意向確認書」に記録することにより、最適な対応が行われているかを適切に管理します。

⑤ お客さまに最適な保険商品・サービスの提供（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則6）

1. 当社は安心いただけるサービスのメーカーとして、お客さまのニーズやご意向・ご要望に沿った最適な保険商品・サービスのご提案を行うコンサルティングサービスを提供します。契約募集時の「意向確認書」のモニタリングにより、適切な対応がされているか検証します。

2. ご契約後も契約の適切な管理と情報提供、適切なアフターフォローを行っていきます。
また、「お客さまの声」、「保険会社のアンケート」は弊社の課題や改善が必要と思われる重要な指摘として真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。
3. 事故・災害等に遭われたお客さまには自社の専門部署（サービスセンター事業部）が、お客さまの不安を和らげる対応と保険金の速やかなお受け取りのためのサポートを行います。

⑥ 従業員に対する適切な動機づけ（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則7）

当社は幅広いお客さまから選ばれ、成長し続けるために、プロとしてのスキルアップに努めます。

1. 専門性を高めるための資格取得を推進します。
2. 実際にお客さまのお役に立ち、感謝されたリスクソリューションの提案例を共有し、全社員がハイレベルな提案を実施できるようにします。
3. 社員の評価制度において、業務品質やコンプライアンス、資格取得状況等の評価項目を導入し、お客さまの最善の利益を追求する行動を実践する企業文化を醸成します。

当社は複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等や金融商品の組成は行っておりません。
したがって原則5（注2）および原則6（注2）（注3）は本取組の対象外です。

【KPI】

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標として下記指標を公表します。

- ・継続率 2021年4月～2022年3月 自動車保険 継続率実績 95.5%

（選定理由）満期到来した契約を引き続きご継続いただくことは弊社の「安心と繁栄の提供」の取り組みについてお客さまに満足いただいた結果であり、お客さまからの評価の表れだと考えます。

- ・セミナー実施法人数・参加人数 合計18回のべ参加人数840人

（選定理由）弊社は安心のサービスメーカーとして事故防止に挑戦する取り組みの一環でセミナーを開催しております。一人でも多くのお客さまにリスクに気づいていただき、最適な保険商品・サービスの提供により「安心」を実感していただくために取り組みます。

（2022年7月1日改定）