

お客様本位の業務運営に係る方針の公表



FProfessionals

株式会社 Fプロフェッショナルズ

The first step to shining **dream**

We will help the realization of a human dream all

輝く夢への第一歩

私たち **F**プロフェッショナルズは
関わるすべての人に寄り添い
夢の実現をお手伝いします。

1. 私たちは、お客様の想いを引き出します。

私たちは平成 15 年に創業以来、【経営理念】として「**Fプロフェッショナルズに関わる全ての人をスキルと情熱と心で笑顔にする**」を掲げ、お客様の想いに寄り添う業務運営に取り組んでまいりましたが、引き続き一人ひとりのお客様が求める想いをしっかり聴き、お客様の笑顔を実現するため、スキルと情熱と心をもってお客様本位の業務運営に取り組んでまいります。

2. 私たちは、お客様が求める想いに寄り添う最適な商品・サービスを提供します。

私たちは、お客様が求める想いに寄り添う最適な商品・サービスの提供を可能とするため、複数の保険会社の商品・サービスを取り扱います。そのうえで、お客様のご意向や実情に沿った最適なプランをご提案できるよう努めてまいります。

3. 私たちは、高齢のお客様への募集に際し、より丁寧な対応を行います。

私たちは、70 歳以上のお客様に保険商品を提案する際には、お客様のご希望や状況に応じてご親族の同席をお願いする等の社内ルールを定め、より丁寧な対応により、商品内容の説明や意思確認に努めてまいります。

4. 私たちは、利益相反を適切に管理します。

私たちは、保険会社の特定の保険商品に対する販売キャンペーンや販売インセンティブ等に左右される販売・推奨は致しません。お客様にとって必要ではない商品、お客様の利益を不当に害するおそれのある商品は提供いたしません。

私たちは、何が利益相反にあたるか社内教育を行い、利益相反の適切な管理体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

5. 私たちは、お客様から寄せられたすべての声に耳を傾け、お客様の想いに応えます。

私たちは、お客様の声を広く吸い上げ、迅速かつ誠実に「お客様第一」に対応することを経営方針「行動指針」の第一番目に掲げ、全社員がお客様の声を共有し、原因分析や再発防止策の策定、改善策の即時実行等募集品質の向上に日々努めてまいります。

6. 私たちは、お客様本位の業務運営に係る方針が社員全員に浸透するまで発信します。

私たちは、お客様本位の業務運営に係る方針が、社員全員に浸透していくことを目的に、毎朝の朝礼時に、経営理念・基本方針・行動指針等、全員が大きな声で唱和することから1日をスタートします。また、社内回覧による情宣や、毎月の全体会議や月1度以上実施のコンプライアンス研修他あらゆる機会をとらえ、その意義や重要性、使命にいたるまで、社員全員に浸透し、行動に表れるまで、繰り返し唱和、説明、指導を行ってまいります。

7. 私たちは、教育プログラム策定のもと、教育・管理・指導に努めてまいります。

私たちは、お客様の期待に応えるため、全従業員を対象とする教育プログラムを策定し、高い職業倫理の醸成や高い専門知識の習得のため、社内外の研修や各種専門資格の取得に計画的、継続的に努めてまいります。

8. 私たちは、お客様の想いに応える高品質な募集管理体制を構築します。

当社は、社外から内部監査の専門家を監査人とする内部監査を年2回実施します。そして監査結果に基づき、監査人から改善指導や研修を受けることを通じ、より高品質な募集管理体制を構築・維持・向上するよう努めてまいります。

9. 私たちは、お客様本位の業務運営に係る成果を検証し、改善に努めます。

私たちは、お客様の声を広く集め分析することで、お客様の想いに応えているか検証するとともに、改善、見直しに努めてまいります。

以上