

お客様対応基本方針（FD 宣言）

I’s 株式会社は、金融庁が公表する「お客さま本位の業務運営に関する原則」の趣旨を十分に理解した上で、保険代理店としての社会的責任を果たすとともに、経営理念および中長期ビジョンの実現に資する業務運営を行うことを目的として、本方針を策定します。

1. お客様の最善の利益の追求（原則2）

方針	保険商品の販売を目的とせず、お客さま一人ひとりの生活・事業にとって最善の利益となる保険提案を行うことを業務運営の最優先事項とします。
取組	①意向把握を起点とした補償設計を徹底します。 ②更新時における補償内容の定期的な見直しを行います。
目標	①意向把握シート作成率：100% ②損害保険継続率：95%以上

2. 利益相反の適切な管理（原則3）

方針	当社は、手数料水準や会社都合を優先した提案を行わず、常にお客さまの利益を最優先とした商品選択を行います。
取組	①推奨理由を明確にした募集記録を作成します。 ②内部点検により募集内容を定期的に確認します。
目標	①募集記録作成率：100% ②募集記録の内部点検実施率：100%

3. 重要な情報の分かりやすい提供（原則4）

方針	専門用語や一方的な説明を避け、お客さまが十分に理解・納得した上で意思決定できるよう、分かりやすい情報提供を行います。
取組	①重要事項説明書を用いた丁寧な説明を行います。 ②口頭説明に加え、書面による補足説明を実施します。
目標	①重要事項説明書交付率：100% ②高齢者募集チェック実施率：100%

4. 顧客にふさわしいサービスの提供（原則5）

方針	年齢、家族構成、事業内容、リスク特性等を踏まえ、お客さまにふさわしい補償内容・サービスを提供します。
取組	①ライフステージ・事業環境に応じた提案を行います。 ②過不足のある補償については見直し提案を行います。
目標	①更新時補償見直し実施率：90%以上 ②補償見直し・内容変更提案件数：記録・管理 100%

5. 従業員に対する適切な動機づけ（原則6）

方針	お客さま本位の業務運営を実践できる人材の育成を重視し、個人依存ではなく組織として品質を担保する体制を構築します。
取組	①社内研修・OJT を通じた継続的な教育を実施します。 ②FD 方針への取組状況を人事評価に反します。
目標	①社内研修実施回数：年 4 回以上 ②研修受講率：100%

6. 方針の公表・見直し（原則7）

方針	本方針および KPI の進捗状況を定期的に検証し、透明性をもって公表・見直しを行います。
取組	①当社ホームページ等に方針を公表します。 ②KPI の進捗状況を定期的に総括します。
目標	①方針の公表状況：HP 掲載継続 ②KPI 進捗確認・総括：年 1 回以上