お客様本位の業務運営に関する基本方針

株式会社白菊保険は、保険業務を通してお客様の生活の安定、経営の発展に貢献し、あんしんできる未来を創造するために、『お客さま本位の業務運営』に取り組み、最適な保険商品やサービスの提供に努めて参ります。
ついては、ここにお客さまとのお約束の証として「お客様本位の業務運営方針『FD（フィデューシャリー・デューティー）宣言』」を策定し、この方針が自社組織にて適切に取り組みがなされ、運用されているかを検証するための『基本品質指標（KPI)』を定めて各年度単位で検証を行ない、より良い改善につなげて参ります。

～お客様本位の業務運営に向けた取組み～

（１）　お客様にふさわしい商品・サービス等の提供 金融商品の引受等を行うにあたり、お客様のニーズを的確にとらえ、商品のリスク・複雑性に応じて、販売すべきお客様の属性を想定し、適切な商品選定に努めます。
また、お客様にふさわしい商品やサービスについて、お客様と共に考えます。そのため、まず、お客様をよく知ることから始め、ニーズや目的をしっかりとお伺いします。
その上で、お客様の知識・投資経験・資産の状況等に照らし、適切な商品・サービスをご提案するよう心がけます。
なお、商品の特性・リスク等を踏まえ、お客様にとってふさわしいとはいえない可能性があると判断した場合には、必要に応じてお客様とご相談し、ご提案を控えさせていただくこともございます。

（２）　重要な情報の分かりやすい提供 販売する商品の特性・リスク・手数料や、経済環境・市場動向等を含め、お客様のご判断に
役立つ情報を充実させるとともに、お客様に分かりやすい形でのご提供に努めます。

（３）　利益相反の適切な管理 お客様本位の考えに立ち、誠実・公正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある場合
には、これを適切に管理することにより、お客様本位の業務運営に努めます。

（４）　従業員に対する適切な動機付けの枠組み等 真の意味で常にお客様本位で考え行動するため、取組みと継続と実効性の確保に向け、従業員に対し適切な動機づけを図ってまいります。長期的な視野に立った上で、お客様本位の営業活動を促す業績評価体系の整備

に努めるとともに、誠実・公正な業務の遂行、職業倫理の向上に向けた研修等の充実にも努めます。

（５）　お客様の声を経営に活かす対応 当社はお客様のご要望に適切にお応えするとともに、お客様からの声を大切にさせていただき、業務運営に活かしております。
そのために、お客様からの「ご不満・お褒め」「ご要望」等を収集し社内で共有しております。その後、「お客様の声」の問題点を分析して、改善策の検討・策定をし、実行することで、業務品質の向上に努めております。

『基本品質指標（KPI)』

１．契約時お客様面談率（含オンライン面談率）　８０％
　原則すべてのご契約で面談による募集を目標にします。
　ご契約内容を十分にご理解いただくことを目的とします。

２．早期更新率　８０％
　満期日前に必ず更新後の証券がお客様のお手元に届くこと、早期の更新案内によりお客様に安心していただくことを目的とします。

３．お客様アンケート回答率１０％超、推奨率５０ポイント超
　お客様から頂戴するお声（お褒め・お叱り）の内容を組織全体で共有し、日々の業務運営に活かしてまいります。

＜代理店名・各種ご相談、お問合わせ窓口＞
株式会社白菊保険
〒451-0053 愛知県名古屋市西区枇杷島 3 丁目 20-30
Tel.052-522-1355（受付時間: 9:00～17:00）Fax.052-523-1127
HP https://mail-shiragiku.co.jp

策定 2023 年 10 月 23 日
改定 2024 年　8 月 1 日
　　2025 年　6 月 1 日