

【FD 宣言】お客さま本位の業務運営に関する方針

有限会社プリベント（以下、当社）は、創業以来「お客さま本位」の視点で行動してまいりました。

当社は、2017 年 3 月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、本原則の受け入れを表明するとともに、保険募集業務における「お客さま本位」の取り組みのさらなる推進に向けて、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、本方針）を定めます。

また、本方針は、お客さま本位の業務運営を実現するために継続して取り組まれるべきものであり、その定着を図るために、実施状況につき社内で審議検討を重ねた上で、取り組みの状況を定期的に公表し、さらに、必要に応じて本方針の見直しを検討し、真にお客さま本位の代理店であり続けるよう努めてまいります。

方針 1 基本方針（お客様のためになることをやり続ける企業を目指します。）

お客さまの夢の実現のため、お客さまの状況を的確に把握し、私たちがご用意している商品ラインナップの中からお客さまが必要とする商品をご提案します。このプロセスを誠実に実践することにより経営理念である「お客さまのためになることをやり続ける企業」を目指します。

具体的な取り組み

- ・保険販売にあたり、丁寧なコミュニケーションを行うことで、お客さまの置かれた状況とご意向を的確に把握し、それぞれのお客様の加入目的、収入・資産や家族構成等に応じて、保障（補償）の分野ごとに当社の推奨する保険会社の商品の中から最適なものをご提案します。
- ・当社は保険代理店として、保険販売の対価として代理店手数料を受領します。保険販売にあたり、お客様に推奨する商品は、お客様利益を損なうことの無いよう十分配慮の上、推奨販売に関する規則に則り、最適な説明・販売を行っています。

方針 2 管理体制（コンプライアンスを遵守します）

保険募集や個人情報保護に関する法令等を遵守し、適切な業務を実施するための管理態勢を整備・運用します。

具体的な取り組み

- ・お客さまの個人情報は当社の最重要資産であると認識し、高い倫理観の下、当社個人情報保護方針則り、プライバシー保護に万全を尽くします。
- ・当社では、業務の一部を外部業者に委託する際には、委託先の選定において、厳格な基準を設けると共に、業務遂行過程において、お客さまに対する不利益行為、関係法令の違反潜脱等を起こさぬよう、管理監督を適切に行っております。

方針 3 募集プロセス（お客様のご意向に沿った商品を提案します。）

法令等に定められた保険募集プロセスを確実に履行し、お客様に必要かつ十分な情報を提供します。

具体的な取り組み

- ・当社でお客様に保険商品のご案内を行う際は、一人ひとり保険を必要とする理由は異なるため、お客様の保険に対するお考えをお伺いすることから始まります。
- ・複数の保険会社の商品をご提案させて頂く際には、客観的な基準に基づき、お客様に対し必要な情報を提供し、ご理解ご納得の上お申し込み頂けるように取組んでおります。

方針4 お客様の声を生かした業務運営（お客様の声を生かした業務運営を行います。）

お客様の声を真摯に受け止め、迅速・的確かつ誠実に対応し、お客様の安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

具体的な取り組み

- ・お客様の声を広く収集し、お客様のご不満・ご意見・お褒めの言葉を業務運営に活かすとともに、業務品質の維持・向上を図っています。
- ・ご不満に関しては特に原因分析し、改善策を社内で検討していきます。そして、営業会議を通じて社内でも情報共有し、必要な対応策、改善策を発表し、再発防止の徹底に努め、その後の対応策、改善策の進捗確認を行い、問題点を解消していきます。

方針5 教育・訓練（お客様本位を实践できるよう社員教育を徹底します。）

「お客様本位」の視点で行動できるように、継続的な教育・研修を実施します。

具体的な取り組み

- ・業務品質の向上に必要な十分な教育（コンプライアンス、商品・販売研修・社内共通用語テスト等）を実施するとともに、経営理念・方針を浸透するための取組みを行います。