

【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、「お客様のためになると思うことをやり続ける企業になります」という経営理念のもと、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、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、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）を公表します。

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、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 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

お客さまの夢の実現のため、お客さまの状況とご意向を的確に把握し、お客さまにとって本当に必要な補償をお客さまとともに考え、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と思うことをやり続ける企業になります」の実現を目指します。

＜具体的な取り組み＞

- ① 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、お客さまのおかれた状況とご意向を的確に把握し、それぞれのお客さまの加入目的、収入・資産や家族構成等に応じて、保障（補償）の分野ごとに、複数の保険会社の商品について必要な情報を提供し、お客さまに最適な商品をご提案します。
- ② 当社がお客さまに商品を提案するにあたっては、お客さま利益を損なうことのないよう十分配慮し、商品内容や特徴について必要な情報を分かりやすくご説明するとともに、比較推奨販売に関する法令・社内規則にのっとり、適切な説明と販売を行います。

方針2 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＞

- ① お客さまの個人情報は当社の重要な財産であると認識し、当社個人情報保護方針に則り、適切な取得・利用・管理を行うとともに、情報の漏えい等の防止に努め、お客さまのプライバシー保護を徹底します。
- ② 複数の保険会社の商品をご提案する際には、お客さまのご意向を確認し、その内容を適切に記録するとともに、管理者による定期的な確認を行います。

方針3 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、お客様のご意向を丁寧にお伺いし、お客さまに必要なかつ十分な情報を提供しながら商品を提案します。

＜具体的な取り組み＞

- ① 複数の保険会社の商品を提案する際には、お客さまのご意向に沿って比較できる形で商品をお示しし、それぞれの特徴や違いについて必要な情報を提供してうえで、ご理解・ご納得のうえお申し込みいただけるよう取り組みます。

方針4 お客様の声を活かした業務運営を行います

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・的確かつ誠実に対応し、お客さま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＞

- ① お客さまの声やアンケートを広く収集し、お客さまのご不満・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・向上を図ります。
- ② 特にご不満に関しては、営業会議にて発生原因を分析し、再発防止策を検討します。併せて進捗管理を行い問題点を解消していきます。

方針5 お客様本位を実践できるよう社員教育を徹底します

「お客さま本位」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＞

- ① 「お客さま本位」の視点で行動できる人材を育成するため、コンプライアンス研修や、商品研修等の継続的な教育・研修を実施します。
- ② 損害保険トータルプランナー資格など、専門的な知識の習得に必要な資格について資格取得をサポートします。初回受験にかかる費用を会社が支援します。

2023年11月3日制定

2026年8月31日改定

« KPI »

お客様本位の業務運営に関する取り組み状況について、当社が掲げる顧客本位の業務運営方針に沿って業務運営がなされていることをお客様にご理解いただくために、当社は定期的に KPI を公表してまいります。
(毎年 3 月末の状況を、同年 6 月末を目途に公表してまいります。)

① 生命保険継続率(24 ヶ月) 95%以上 / ノンフリート自動車保険継続率 95%以上

【方針 1】の成果指標として、生命保険に関しては継続率、損害保険に関してはノンフリート自動車保険継続率をお客さまからの信頼の証として公表してまいります。

※【方針 1】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

② テレマティクス自動車保険の体感率 60%以上

取引保険会社のあいおいニッセイ同和損保が提供している「テレマティクス自動車保険」を活用することで、事故を未然に防ぎ、万一の事故の際は高度な事故対応サービスが実現します。【方針 1】【方針 3】の成果指標として、その結果を公表してまいります。(体感率とはテレマティクス自動車保険の対象台数に対する販売台数になります。)

※【方針 1】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

※【方針 3】お客さまのご意向に沿った商品を提案します

③ お客様アンケートの回答率 5%以上 かつ 代理店満足度 95%以上

取引保険会社のあいおいニッセイ同和損保が提供している「お客さまアンケート」を活用し、【方針 4】の成果指標として公表してまいります。

※【方針 4】お客さまの声を活かした業務運営を行います

④ 社内研修(商品・コンプライアンスなど)の実施 毎月 1 回以上

社内研修(商品・コンプライアンスなど)を毎月 1 回以上実施いたします。【方針 2】【方針 5】の成果指標として公表してまいります。

※【方針 2】コンプライアンスを遵守します

※【方針 5】お客さま本位を实践できるよう社員教育を徹底します