

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

株式会社あいおい総合保険サービスは、以下の3点を営業目標と設定しており、

1. 『誠実・親切』

2. 『事故処理サービスの徹底』

3. 『業務知識を豊富にして完全商品の提供』

保険のプロフェッショナルとして『**全てのお客様から信頼されること**』を経営方針として掲げております。

お客様一人一人に適した保険商品の提供や、お客様の必要とするさまざまな情報提供を通じ、お客様の万が一の際に必ず貢献できる企業であることを目指し、以下に掲げる取組みを行う事を宣言致します。

① お客様にとって最適な保険を提供いたします

当社は、お客様とのコミュニケーションを密に行い、ご意向を正確に把握した上で、当社の定める推奨販売の方針に則り、お客様にとって最善の利益となる保険商品のご提案に努めます。

ご提案の際には、お客様の理解度や知識に合わせた誠実・親切的な対応で十分な情報提供を行いつつご説明いたします。

ご高齢・障害をお持ち等のお客様におきましては、適宜ご理解の確認やご親族様の同席等を頂きながら、誤解や不利益が生じないよう慎重に対応させていただきます。

また、利益相反の恐れがある取引に関しましては、お客様の利益を守る為、適切に把握し管理いたします。

② お客様の声を経営に反映いたします

当社に頂いた全てのお客様の声を本社で集約を行っております。

その後、原因分析や改善策を考え全支店で共有し、お客様対応品質の向上に向けて取り組んでまいります。

③ お客様本位の業務運営を実施する体制を構築いたします

全従業員が、コンプライアンス・保険募集管理体制・個人情報管理体制等・プライバ

シーポリシー・推奨販売方針・法令を遵守する体制を構築し、お客様に不利益が生じないよう適切に管理いたします。

④ 従業員教育の徹底

全社員会議・研修・コンプライアンス確認テストを毎月1度以上実施とともに、各支店単位での商品勉強会等も適宜行っております。

その他にも新商品や改定がある際には別途勉強会等を行っております。

上記勉強会・研修は全社員の理解度向上のため、顔を映した上で、質問等を適宜挟みながら会議・研修をWebで行っております。

本年度は、昨年度以上にWeb会議・研修を開催し、組織内の連携をさらに深め、強固な地盤と健全な組織づくりを目指します。

⑤ 当方針に関する取り組み指標（KPI）

以下のお客様本位の業務運営に関する取り組み結果を以下にまとめましたので、公表いたします。

弊社は今後もお客様に信頼されるような企業になるよう常に改善・成長していきます。

1,損害保険継続率

2021年 89.8% → 2022年 90.2%

2,生命保険 IQA 継続率(24ヶ月)

98.1%

3,生命保険 IQA 継続率(60ヶ月)

92.3%

4,お客様総数

13,720名（年初+426名）

5,複合販売率

2276名（年初+111名）