

お客様本位の業務運営に関する宣言(FD 宣言)

有限会社フェイスは、お客様のニーズに適した保険商品の提供や、あらゆる分野の情報提供を通じて、お客様に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、お客様本位の業務運営を浸透させるための取組み

弊社は本宣言を経営の最重要課題と位置付けると共に、また日々の営業活動はこれに資すると考え、定期的な研修等において本宣言を議題化し周知徹底をはかります。

電話・メール・オンライン等での対面販売以外での契約においても、お客様との交渉経緯や、適切な商品説明の実施確認のほか、契約成立に至るまでの流れを記録、保管をする事を遂行してまいります。

2、お客様の声を経営に反映させるための取組み

弊社は、お客様から寄せられる言葉を真摯に受け止め、吟味、改善し、経営課題に直結させるよう努めてまいります。

お客様の声を十分に反映させ、契約締結前の説明から締結後のアフターフォローまで、細心の注意を払いながら実施し、様々なトラブルの未然防止に努めていく所存です。

3、保険契約の継続率について

弊社は、お客様と生命保険の新契約を締結するにあたり、お客様のご意向をふまえた提案と分かりやすい商品説明を通じ、お客様にその契約の重要性をご認識頂き、早期での失効や解約が発生しないよう努めてまいります。

お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表(KPI 公表)

有限会社フェイスは2020年度のお客様本位の業務運営に関する取組み結果を以下にまとめましたので公表いたします。

弊社は今後も長期的な視野で、健全かつ戦略的な経営に徹してまいります。

1、お客様本位の業務運営に関する取組み

本方針を浸透させる為の取組みについて、弊社は昨年度、研修会を2回開催しました。必要に応じて勉強会での指導を進めてまいりました。

また、お客様から頂いた質疑や要望とその対応策を共有しております。

2、お客様の声を経営に反映させる取組み

上記のほか疑問点や推奨商品の整合性等について提起し、お客様の意向に沿った保険商品を推奨出来ているか検証、そのプロセスと結果を共有しております。

また契約締結時においても、定められた募集ルールが遵守されているか確認作業を行っております。

3、継続率の検証と早期失効・解約を未然に防ぐための取組み

生命保険契約継続率に関して

① 13ヶ月経過時の継続率 100%

② 36ヶ月経過時の継続率 100%

今後も複数保険会社の商品を取り扱えるメリットを最大限に活かし、お客様にとって無理のない、且つご意向に沿った保険商品を推奨してまいります。

弊社は、各課題の取組み状況やその定着度合いについて、今後も定期的に検証・見直しを重ね、真の『お客様本位の業務運営』を目指す所存でございます。

2021年6月30日

(有)フェイス 代表取締役 湊しげみ