

## お客様本位の業務運営に関する方針

弊社は、ファンケルグループ経営理念・行動指針およびファンケル保険サービス経営理念に則り、お客様第一の保険商品を提供し、安心・安全をお届けするお客様のパートナーとなり、お客様本位の業務運営の継続的実践を行うために本方針を定めます。

### 1. お客様本位の業務運営の追求

私たちは、「お客様の笑顔の為に安心をお届けします」を活動の原点において、業務運営を行います。

### 2. お客様視点に立った保険募集活動

私たちは、お客様のお話を十分にお聞きしご要望をしっかりと理解し常にお客様視点に立った適切な保険募集を行います。

### 3. 迅速、丁寧なサポート体制

私たちは、お客様に万一があった場合には迅速、丁寧な対応、情報共有を心掛けお客様がご安心頂けるよう努めます。

### 4. お客様の声を業務運営に反映

私たちは、お客様から頂いたご意見、ご要望やお叱り、お褒めの言葉をお客様本位の追求のため業務改善に努めます。

## 本取組みに関する指標（KPI）の策定と公表

弊社は本方針につきまして、下記のとおり指標の策定と内容分析・原因究明・業務改善策の実施を継続して行うことにより本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

### （１） 募集品質の向上をめざす従業員教育と研修の実践

全社員コンプライアンス研修、お客様への最新・的確な情報提供を行うための営業社員金融・商品知識研修を計画的に実施します。

#### 【2022年度実施】

- ・コンプライアンス研修実施 年12回（毎月1回）
- ・金融・商品知識研修実施 年24回（隔週1回）

コンプライアンス研修は、継続的に行うことにより全社員の意識の向上と定着の徹底を図りました。商品知識研修はお客様のニーズ・トレンドに沿った研修を営業社員が積極的に実施いたしました。

### （２） お客様の声を活かす取組み

お客様からのご意見を幅広く収集し、寄せられたご意見は全社員が情報共有し、誠実に受け止め、お応えすることによりお客様満足度を向上させるとともに、弊社の業務品質の向上に繋げてまいります。

#### 【2022年度の状況】

- ・お客様の声受付 満足7件
- ・不満足 1件

お客様の声を経営に活かす取組み実施のため、「業務・コンプライアンス連絡会」を毎月1回開催し、前月に受け付けたお客様の声を全社員が共有するとともに、不満足の表明については、お客様の声を真摯に受け止め、迅速に問題解決対応し、社内にて情報共有のうえ再発防止策を策定し社内で改善方法を共有化しました。