ＦＤ宣言

当社は、フジトランス コーポレーション グループ企業として、「お客さま本位の業務運営」を企業文化として定着させ、お客さまに選ばれる商品とサービスの提供ができるよう社内態勢を構築するとともに、保険募集人全員がフジトランスグループ社是・経営理念を理解し、本宣言に取り組み、その実現と運営レベルの向上に努めます。

取組方針1:「お客さま本位の業務運営態勢構築に関する取組み」

〇コンプライアンス活動計画の策定とその実践

フジトランスグループ全体でのコンプライアンス研修や、募集コンプライアンスマニュアルの読合わせ等の職場内研修、月次ミーティングにてコンプライアンスチェックシート（CCS）での法令遵守状況の確認を実施します。

取組方針2:「お客さまに最適な商品をお勧めするための取組み」

当社は、お客さまの特性とご意向、ライフプラン（個人）、営業戦略（法人）を十分にヒアリングし、把握したうえで、誠実・公正に最適な商品をご提供できるよう、努めるとともにお客さま満足No.1企業を目指します。当社は、グループ社員の福利厚生およびお客さま本位の業務運営に資するため、商品ラインアップの中から、商品性やお客さまニーズ等を踏まえ、あらかじめお勧めする商品を厳選し、お客さまのご意向に沿って、ご案内します。
なお、これらに適合しない販売者都合、販売手数料目当ての不適切な募集や当社他部門との併せ売りは行いません。

〇お客さまに保険を販売する手順を規定化し、ご加入にあたって重要な情報（契約内容、商品性、保険料、不利益事項等）について、お客さまに十分ご理解いただけるよう丁寧かつ分かりやすくご説明いたします。
〇保険募集に際して、当社の比較推奨販売ルールに基づき、お客さまのご意向に沿った最適な商品を提供いたします。
〇保険商品のご提案にあたっては、当社の利益のためにお客さまの利益を不当に害することがないよう適切に業務を行います。

取組方針3:「ご契約後のサポートに関する取組み」

当社は、ご契約後も適切なアフターフォローに努めるとともにお客さまとの双方向のコミュニケーションを大切にします。そのために、ご契約後の各種手続きのほか、新しい商品サービス、情報等の提供を行い、お客さま満足の向上に努めます。

〇保険代理店として、ご契約後の保険金・給付金などのお支払いのサポート、契約内容の確認、変更手続きのサポート等を速やかに行います。
〇団体扱いの保険については、団体契約者と連携を密にし、よりよい保険商品の提供に努めます。
〇事故が発生した際は、お客さまの立場で親身になったご相談・アドバイス等、きめ細やかなサービスでお客さまをサポートします。

取組方針4:「お客さまの声を業務運営に活かすための取組み」

当社は、お客さまから寄せられる声に真摯に耳を傾け、速やかかつ適切に対応し、また、お客さまの声が保険募集人でとどまらない態勢を構築するとともに、これらを経営や社員への啓発に活かし、お客さまの満足度のさらなる向上を目指し、「お客さまの最善の利益に追及」のため、努力し続けます。

〇お客さま対応の中でいただいた苦情、意見・要望、お褒めの言葉は、社内のデータベースに登録するとともに、共有化を図ります。
〇収集されたお客さまの声については、毎朝のミーティングにおいて確認、分析し、改善策や再発防止策を検討し、業務運営に活かしてまいります。

取組方針5:「保険募集業務品質の向上に向けた態勢整備」

保険募集人一人一人が、担当する業務を通じて成長し、新たな課題にチャレンジし続ける組織風土を作ります。また、業務の遂行状況や業務品質の向上等も業績評価に反映させることで保険募集人の意識向上に努めます。

〇お客さま本位の業務運営に適切に取り組むため、毎年の教育プログラムに基づく新商品研修やコンプライアンス研修、実事例によるロールプレイング研修等を実施します。
〇各募集人の自己点検の実施と取締役会報告
各募集人は自己点検チェックリストを用い、業務遂行情況等の自己点検を毎年12月に実施します。
各募集人の点検結果は責任者が内容を確認し、必要に応じて改善に向けた指導を行います。
また、点検結果は2月の取締役会に報告し、改善の必要がある場合は改善後の結果報告を行います。

お客さま本位の業務運営に係わるKPI設定について

項　　目	設定の趣旨	2023年度	2024年度	2025年度（目標）
デジタル率	契約手続の利便性の向上の指標として	20.0　%	40.0　%	60.0　%
早期更改率（2週間前）	契約継続漏れの防止及び早期対応により お客様の安心感につながる指標として	95.9　%	99.0　%	99.5　%
継続率	顧客満足度を表す指標として	100.7　%	99.8　%	99.8　%
損害率（団体）	大口団体割引の継続によりお客様満足度の 向上を目指す指標として	69.8　%	39.8　%	38.8　%