

# FD宣言 フィデューシャリー・デューティー宣言

株式会社日幸保険は、企業理念において『愛する人を想ふプロとなれ』を掲げております。

この企業理念は、私どもの日常や企業活動での

①自分や家族の将来を想うこと ②お客様と大切な方の将来を想うこと ③長期的な安心と健康を

といった日常の探究心の先に、家族やお客様からの『ありがとう』があり、「大きな目標」がある事を掲げた言葉です。

全ての社員がこの存続目的、コア・バリュー、ビジョンを共有しております。

これらを踏まえ「お客さま本位の業務運営方針」を制定し、それを実現するためのアクションプランを明確にすることで、

これまで以上のお客さま本位のサービス提供および業務運営を実現していきます。

2023年11月25日制定

株式会社日幸保険 代表取締役 高田 政幸

## 顧客本位の業務運営

私たちはお客様と真に向き合いご要望に合った損害保険生命保険の提案を致します。また、万が一の時はもちろん常に親身に寄り添った対応を致します。事故が起きてしまった時やお困りの時こそ精一杯サポートさせて頂くことをお約束致します。

## 有益な情報提供をいたします

お客様にふさわしい有益な情報をタイムリーに発信していきます。具体的には、事故が起きてしまった際のアドバイスや、事前の備えのご紹介です。面談、お電話、アフターフォローなど、お客様と対峙する際はお客様の利益を第一に考え情報をご提供いたします。

## 解決まで不安にさせない事故対応をします

事故にあわれたお客様へ、密に進捗報告を行なうことで、事故の状況を詳しくお伝えしています。お客様に事故の状況を把握していただけることで安心していただけるよう努めています。また、未解決の事故がないように、事故の進捗を全体会議で共有し、全社で解決策を講じています。

## 体制整備の組織体制づくり

体制整備品質向上のためPDCAサイクルの運用を実施することで品質の向上に努めています。また、お客さまからのお問い合わせがあった際に担当者が不在の場合でも、バックオフィスが連携し、他の営業社員が対応できる体制が整っています。

## 高齢者の方の契約は詳細に記録を残しています

高齢者の方がご契約される際、お客様が契約内容を忘れてしまった場合でも適切にご説明できる体制を整えています。具体的には、保険の提案内容がわかるように、どこで、誰が対応したのか、話した内容、保険料について詳細に記録を取っています。この取り組みは定期的に社内を確認し、入力漏れがないようにしています。

## お客様に余裕のある契約更新をしています

1カ月前の早期更改に努めることで、お客様が余裕を持って対応いただけるよう努めています。

## 全力でお客様に寄り添います

スタッフ同士がチームワークを発揮し、お客様に寄り添うために、働くうえで重要となる価値観（コア・バリュー）を共有し、日幸保険らしい企業文化づくりに取り組んでいます。

## お客様の声を受け入れ、サービス品質向上に努めます

お客様の声やアンケートなど幅広く情報を収集・分析することで業務の改善に積極的に活かします。アンケートは事故が起きたときと契約をいただいた際に実施し、月に1度社内会議で議題として話し合いが行なわれています。いただいた意見を反映し、業務品質の向上に努めています。また、ライフパートナーとして、高い品質のサービスを提供するために月2回以上の全体会議を行ないます。

## 社員の育成と資格取得の推奨

お客様により専門的なご案内ができるよう、各種金融資格、FP、能力開発など様々な資格を積極的に取得し幅広い知識を習得しています。日幸保険のチームワークを向上し、お客様に寄り添います。