

お客様本位の業務運営方針(FD宣言)

お客様本位の業務運営方針

私たちL&A PARTNERS株式会社(以下、当社)は企業理念に基づき、お客様と長いお付き合いの中で、一番に相談してもらえる関係づくりを目指します。お客様へ出来るだけ多く、優良な情報提供をしていくことこそが社会貢献にも繋がると考えています。

「親切に」「迅速に」「誠実に」「公平に」そして皆様から頼られる存在であり続けますよう、常にプロとしての自覚を持ち、日々精進し、業務改善や問題の解決を実現する事を目的としております。その為に、以下の方針を定め実践していく事をお約束致します。

【企業理念】

- ・お客様の立場に立ち数多くの金融商品から、ニーズに合った最適な商品の選定を行い、ご提案致します。
- ・商品売りは決してせず、一人一人に寄り添う形でコンサルティングを行います。
時間は掛かりますが、将来に向けて確実な資産形成を構築することが最も重要であると考えます。
- ・昨今の高齢化社会に対応するべく、相続や暦年贈与、事業承継、税金対策も重要なテーマの一つと考えております。
- ・お客様のご家庭の「ホームドクター」となり、大切な資産をお預かりする金融のプロだという意識を持ち、社員も会社も成長し続けることをお約束いたします。

【お客様本位の業務運営・取り組み】

1. ご契約後のアフターフォロー

ご契約後のアフターサービスがお客様の安心、満足感に繋がると考えます。誠実かつ迅速な対応を心掛け、お客様に契約後も安心してご継続頂けるよう努めます。市場動向により、お客様が不安に感じたり、不利益が生じてしまわぬよう、常に情報収集を怠らず、社員間のみならず、お客様への情報共有を徹底致します。

2. 保険募集における管理対応

お客様に不利益になりうる保険募集を行わないよう、お客様一人一人に対し、募集の際にお客様のご意向やご契約に至るお考え、ご契約までの状況を意向確認シート(自社作成)に詳細に記入し保管しております。必要に応じ、業務管理責任者よりお客様へのご連絡をさせて頂く対応や、社員への個別指導を行いお客様サービス向上につなげております。また、ご解約、失効、乗換などにつきましても、お客様に必ずデメリットのご説明を行った後、お客様のご意向に即して迅速にその対応を進めております。必要に応じてコンプライアンス責任者よりお客様へご連絡をさせて頂く対応や、社員への個別指導を行います。

3. 高齢者募集に関して

高齢者のお客様に対して「ご親族の同席」「複数回の訪問にて説明」、「外貨商品・変額商品」のようにリスクのある商品に関心をお持ちのお客様には「為替リスク」「為替手数料」「運用リスク」等を確実にご説明、ご理解頂く事を会社で指導し、社員全員で心がけ実践しております。リスクのある商品をご契約いただいたお客様へは年に1回以上はお客様宅に訪問(オンライン面談)又はご連絡し、ご契約内容確認を行うよう会社として指示し、徹底しております。

4. 定期研修による社員のスキルアップ

金融のプロとして金融知識やビジネスマナー、周辺業界の市場動向を含め、お客様へ有益な情報をお届けできるよう定期的な研修を実施しております。

・ビジネスマナー研修

お客様から第一印象をより、受け入れやすくしていただけるよう、服装、言葉遣い、営業態度、姿勢等を磨いています。

・商品研修

少なくとも週に一日は保険会社の代理店担当者による商品研修を行っております。社員の知識レベルを高めることにより、お客様へ正確な情報をお伝え出来ます。また、専門用語は出来るだけ控え、お客様へ理解して頂きやすい言葉での説明を心掛けてまいります。

・定期研修

社会保障制度や税制についてもしっかりと理解し、現在の社会情勢に合わせたライフプランの作成を心掛けています。

5. お客様の意向に沿った商品のご案内

当社は複数の生命保険会社、損害保険会社と委託契約を結び、数多くの保険商品を取り揃えております。お客様のライフプラン、ご意向、市場動向に合わせ中立な立場で最適なお提案に努めております。インターネット等にてご自身でお調べいただいた商品での加入をご希望されるお客様にも商品の特徴、リスク等は必ずご説明させていただきます。

6. お客様からいただいた意見やご指摘の情報共有を図り、お客様とよりよいコミュニケーションを確立します。お客様の満足と信頼を得られるように努めます。

1. 私たちはお客様に保険商品、保険募集、保険金請求、付帯サービスに関する正しい情報をわかりやすくお伝えするように努めます。
2. 私たちは、「お客様の声」を的確に把握し、保険募集、保険金請求、付帯サービス改善に努めます。
3. 私たちは、不測の事態が発生しても、常にお客様とのコミュニケーションをとれる体制をつくり、お客様の信頼回復に努めます。

業務運営方針 重要業績評価指標(KPI)

弊社はお客さま本位の業務運営の取り組みとして以下の指標項目を設定します。

- 1、早期更改率 80%
- 2、ペーパーレス契約 90%
- 3、37ヵ月継続率 95%
- 4、携帯番号取得率 95%
- 5、アンケート回収率30%

※KPI(Key Performance Indicator)