

FD 宣言（お客様本位の業務運営宣言）

株式会社 FP コーチング Labo（以下、「当社」）ではお客様の満足度を最優先に掲げて、FP として個別にレクチャーやアドバイスをすると共に、目標を達成することをサポートするコーチングスキルを用いて、「最高の未来を描き、実現してもらうお手伝い」を提供してまいります。

保険相談において、お客様に「質の高い、価値あるサービス」を提供するための取組方針は以下の通りです。

1.

当社のスタッフが必要な知識・専門性の維持向上に務めながら、お客様の立場に沿ったサービスの提供を通して、最大限、お客様の課題の解決のために行動することをお約束します。

2.

保険相談においては、お客様からのご希望やニーズに基づき、しっかりとした意向の把握に基づいた保険商品の提案をおこないますが、意向把握において、お客様が必要な情報をしっかりと理解された上でご判断いただくことが重要だと考えています。

以下の情報についてもお客様の情報を確認し、またはレクチャーを提供した上で、意向把握をおこないます。

- ・お客様の勤務先や労働組合等で用意されている企業内保障制度に関する情報
- ・高額療養費や遺族年金など公的保障制度に関する情報

3.

保険相談において保険商品をご提案する場合、当社に入る手数料の多寡によらず、お客様の意向およびニーズを最大限尊重したご提案をおこなうことをお約束します。

4.

お客様への保険商品の説明にあたり、保険商品に関する重要な情報（商品内容、商品の選定理由等）を分かり易く説明し、特に、お客様にとって不利益となる事項（保険金を支払われない場合など）については丁寧に説明をおこないます。

また、お客様のご年齢や理解度に応じて、誤解を招くことのないように分かり易い説明に務めます。

5.

スタッフのスキル向上のための研修を定期的実施します。また、お客様のサポート状況を社内で定期的に共有することで、当社の基準に反したサービスが提供されないような体制を維持していきます。

宣言の定着を測るための評価指標（KPI）について

お客様本位の業務運営を実現するための社員研修を実施。

保険相談およびFP相談全般に関して、お客さま第一の対応につとめ、コンプライアンスの遵守および知識・スキルの習得を目的に社員研修を毎月実施します。

保険契約の継続率

お客様の満足度を測る指標として、

「IQA継続率（24か月）：93%以上」を目指します。

※IQA継続率（24か月）とは、

契約日が25ヶ月前～1ヶ月前に成立した契約約について、前月末まで継続した契約の率をいいます。