

## お客様本位の業務運営方針

株式会社F P スタジアム

制定 2018年11月12日

株式会社F P スタジアム（以下「当社」）はお客様向けに経営理念をホームページや会社案内を通じてお伝えし、お客様本位の業務運営を徹底しております。

### **【経営理念】**

保険のプロとして成長を続け、顧客、社会に深く貢献する

### **【お客様本位の業務運営に係る取組内容】**

#### **1. お客様のご要望にお応えする商品およびサービスの提供**

当社は、お客様のご要望にお応えできるよう豊富な保険商品を揃え、最適な商品・サービスをご提案してまいります。また変額や外貨建て等、商品特性が複雑かつリスクの伴う商品に関しては、ご提案時の注意点等を社内で共有し、お客様に誤解を与えず安心していただけるよう努めてまいります。

#### **2. 重要な情報の分かりやすい提供**

当社は、商品特性・サービス内容・推奨理由・特にご注意いただきたい点（注意喚起情報）等、重要な情報をお客様が理解できるよう分かりやすく説明いたします。

#### **3. お客様の声を経営に活かす取り組み**

当社は、お客様から寄せられる「ご不満・ご意見・要望・お褒め」等の内容を真摯に受け止め、社内で共有することで業務運営および取組みの改善につなげてまいります。

#### **4. 従業員一体となった方針の定着に向けた取組み**

当社は、従業員が常にお客様にとって最善のご提案・サービスを実施できるよう、営業部における定期的なミーティングや全国部長会議等を開催し社内教育・研修の充実に努めてまいります。また、ミーティング時は当社が掲げるコンプライアンス重点項目を確認しコンプライアンス意識を高めるとともに「保険募集マニュアル（兼コンプライアンスマニュアル）」を必携物とし、いつでも確認等ができることでお客様本位の適正かつ適切な募集活動を行うこととしています。

以上