「お客さま本位の業務運営（FD）」宣言について

一般財団法人 土木建築厚生会（以下「土木建築厚生会」といいます。）は、損害保険代理店として、全国土木建築国民健康保険組合の組合員やそのご家族等へ「安心・満足・信頼」されるよう、徹底したお客さま目線に基づくお客様本位の業務運営を実現するために、「お客さま本位の業務運営（FD）」の宣言をいたします。

土木建築厚生会は、これからもお客様本位の商品・サービスを提供し、より一層お客さまからご満足いただけるよう、努力してまいります。

令和元年８月１日

一般財団法人　土木建築厚生会

役職員一同

「お客さま本位の業務運営（FD)」の具体的な取組み

1　基本理念

一般財団法人 土木建築厚生会（以下「当会」といいます。）は、金融商品を販売する者として、徹底したお客さま目線に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、社会的責任を果たしてまいります。

2　お客さま本位

(1) お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまの保険に対する意向や状況を正しく把握し、当会が定める「勧誘方針」および「保険商品の販売方針」等の当会規程に従って、最善な商品・サービスのご提案をいたします。

(2) 重要な情報の分かりやすい説明

お客様の保険に関する知識並びに加入目的等を十分勘案し、取り扱う商品やサービスの内容をわかりやすく説明し、最善な商品・サービスを選択いただけるよう、必要な情報を十分に提供します。

また、お客さまにとって不利益となる事項を含め、ご契約上特に重要な情報や複雑な商品内容については、よりわかりやすく丁寧に説明をいたします。

(3) 迅速かつきめ細やかなアフターフォロー

契約後も契約の適切な管理を行うとともに、契約内容の変更等保険の見直しを含めて、継続的にアフターフォローを行う体制を維持します。

また、お客さまからのお問い合わせや各種手続き等については、お客さまのニーズに応じた様々な受付体制を整備し、誠実、迅速かつきめ細やかな対応に努め、お客様の満足度を向上させてまいります。

3　利益相反の管理

保険商品の募集・販売等を行う対価として、当該商品を提供する保険会社から代理店手数料等を受領します。

保険募集・販売にあたっては、「保険商品の販売方針」等の当会規程に従い、当会取引保険会社商品の中からお客さまの利益が不当に害されることのないよう、ご意向に沿った保険を提案する態勢を構築していきます。

また、代理店手数料の高低で保険募集・販売を行うことはありません。

4　内部体制の構築

お客さまに最善の商品・サービスを提供し、安心してお任せいただける代理店であり続けるために、健全かつ PDCA サイクル（Plan(計画)・Do（実行）・Check（評価）・Action（改善））がスムーズに回る内部管理体制を構築してまいります。

また、「お客様本位の業務運営」（FD 宣言）の徹底に向けて、職員に対する教育や体制を整備・強化し、保険に関する専門性を持った人財を育成するとともに、お客さま本位かつ法令を遵守した業務遂行がなされているかを定期的に確認・分析し、問題点があれば早急に改善できる体制を整えてまいります。

「お客さま本位の業務運営（FD）」を実現するための評価指針（KPI）

指針１　お客様本位の業務運営に関する取組み

「お客さまにふさわしいサービス」、「重要な情報の分かりやすい説明」及び「迅速かつきめ細やかなアフターフォロー」を実現するため、職員の教育・研修を継続的に実施いたします。

・会内勉強会の実施　　（毎月１回）
・コンプライアンス研修の実施　（年間２回以上）

指針２　内部体制管理

お客さまに「安心」と「安全」をお届けするために、健全かつ適切な運営を確保するための体制を構築いたします。

・代理店自己点検　（年１回以上）
・募集人自己点検　（年１回以上）
・月次点検　　（毎月１回）

指針３　専門知識の取得

保険募集を行うために必要な資格を取得し、お客さまの状況に応じた商品・サービスを適正に提供できるよう、知識の習得や知りえた知識を確実なものにし、実践してまいります。

【資格取得状況】

・損害保険資格	基礎単位	４名
	傷害疾病保険単位	２名
	自動車保険単位	２名
	火災保険単位	２名
	損害保険プランナー	１名
・少額短期保険	募集人	３名

指針４　お客様を守る業務運営

ご契約者さまに万一のことがあった場合や災害時の緊急連絡先として、携帯電話の把握を徹底していきます。

・目標値（個人契約分）　100％　（2024 年度 実績値　80%）