

## お客様本位の業務運営に関する宣言 (FD 宣言)

ヒート保険事務所は「お客様にとって最良なサービスを提供する」という経営理念のもと、【お客様本位】の取り組みをフィデューシャリー・デューティ(FD)宣言として公表することといたしました。

当社はお客様の立場に立った業務を行い「皆様に信頼される代理店」を目指してまいります。

### 1. お客様本位の業務運営

当社は経営理念に則り、お客様の立場に立ちながらお客様が真に求める”保障”と”補償”を質の高いサービスとコンサルティングを通じて提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

〈取り組み内容〉 コンプライアンスに係わる方針、施策、推進計画等を策定致します

### 2. お客様の最善の利益の追求

お客様に良質な商品やサービスをご提供し、お客様の最善の利益を図るため誠実・公正に業務を行います。また、お客様の意向に沿った金融商品やサービスを提供し、商品をわかりやすくご説明いたします。

〈取り組み内容〉 お客さまの声を多くいただく取組みを通じて日々改善に努めて参ります

〈KPI 指数〉 お客さまの声受付件数、お褒めの言葉の件数

収集・分析

お客さまの声受付件数	2023 年度実績: 25 件	2024 年度目標: 30 件
お褒めの言葉件数	2023 年度実績: 14 件	2024 年度目標: 15 件

### 3. お客様との利益相反の排除

お客様のご意向に沿わない代理店手数料が高い商品を提案するような行為は行いません。また、保険会社のキャンペーンやインセンティブ等に左右されるような販売・推奨はいたしません。

〈取り組み内容〉 利益相反に対する社内教育を徹底し、お客さまのご意向に沿うよう努めて参ります

〈KPI 指数〉 コンプライアンス研修実施回数

収集・分析

コンプライアンス研修実施回数	2023 年度実績: 7 件	2024 年度目標: 10 件
----------------	----------------	-----------------

### 4. お客様にとっての重要な情報の提供とサービスの提供

お客様にとって最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で商品提案を行い、商品に関する重要な情報をお客様が十分にご理解いただけるまで分かりやすく説明します。その上で、お客様にふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を徹底します。

また、万一の際にも適切なアフターフォローに努め、不安の解消に努めてまいります。

〈取り組み内容〉 お客さまに幅広いサービスを提供することでトータルサポートいたします  
また、万一の際はお客さまに寄り添い適切なサポートに努めて参ります

〈KPI 指数〉 多種目販売世帯件数、保険金支払いまでのお客様とのご連絡回数(平均)

収集・分析

多種目販売世帯件数	2023 年度実績: 133 件	2024 年度目標: 150 件
保険金支払いまでの連絡回数	2023 年度実績: 9.17 回	2024 年度目標: 10 回

### 5. 人材教育について

社内の教育、研修、コミュニケーションを通じて、お客様第一の方針を浸透させるよう目指してまいります。

〈取り組み内容〉 従業員に向けた教育訓練を定期的実施して参ります

〈KPI 指数〉 研修実施回数(コンプライアンス除く)

収集・分析

研修実施回数	2023 年度実績: 31 件	2024 年度目標: 40 件
--------	-----------------	-----------------