

ごえん株式会社

FD宣言(フィデューシャリー・デューティー宣言)

ごえん株式会社は、「ご縁を大切に、お客さま一人ひとりに寄り添う」という理念のもと、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、以下の方針を策定しました。

私たちは、この方針に則り、誠実かつ透明な業務運営を徹底し、お客さまから最も信頼される保険代理店を目指してまいります。

方針1. お客さまの声に耳を傾け、サービス改善につなげます(原則2・7)

私たちは、お客さまとの対話を通じて意向やニーズを的確に把握し、その声を真摯に受け止め、業務改善とより良い提案につなげます。

主な取り組み

- アンケート実施体制を整え、いただいた声をPDCAサイクルで改善に反映
- 月例会議での「お客さまの声」共有と原因分析・改善策の検討
- 教育研修計画の策定と実行による業務知識・品質向上

KPI

- アンケート回収数:50件以上
- お客さま満足度:4ポイント以上
- 研修実施率・受講率:100%

方針2. 利益相反を適切に管理し、お客さま利益を最優先に行動します(原則3・7)

当社は、会社や取引先の利益よりも「お客さまの最善の利益」を優先します。利益相反の可能性のある案件は公正に精査し、適切に管理します。

主な取り組み

- 毎月のコンプライアンス研修と習熟度テストによる理解度確認
- 内部管理体制による利益相反チェックの徹底

KPI

- 研修実施率・受講率
- 利益相反確認件数と対応状況

方針3. 分かりやすく丁寧な情報提供を徹底します(原則2・5・6・7)

専門的な保険商品であっても、誰もが理解できる言葉と方法でご説明し、お客さまのご理解ご納得を第一に考えます。

主な取り組み

- 対面・Web・電話・メールなど多様なチャネルでの対応
- 満期2か月前のご案内と、満期1か月前までの手続き完了を推進

KPI

- 代理店システム計上割合
- 満期日7日前までの証券作成率
- 研修実施率・受講率

方針4. ご契約後も寄り添い、安心を支え続けます(原則2・4・6・7)

契約後も、お客さまの生活に寄り添い、事故やライフイベントに対応しながら末永い伴走者となります。

主な取り組み

- ご契約時に事故時の連絡先をご案内し、迅速対応を徹底
- アンケートを通じて継続的なサービス改善を実施
- 投資性商品の販売時はリスク・費用を十分にご説明

KPI

- モバソンチャットルーム開設数
- デジタル経路での事故連絡割合
- 研修実施率・受講率

方針5. 社員の成長と地域社会への貢献を大切にします(原則7)

ご縁をいただいた地域社会に感謝し、社員の成長と働きがいを大切にしながら、地域に根差した活動を行います。

主な取り組み

- 人材育成(資格取得・教育研修)制度の拡充
- 働きがいを高める人事・福利厚生制度の整備
- 地域に根差した社会貢献活動の推進

KPI

- 研修実施率・受講率
- 社会貢献活動実績(HPIに掲載)

KPIの公表と定期的な見直し

本宣言に基づくKPIについては、毎年実績を公表し、社会環境やお客さまの声に応じて定期的に見直しを行います。

これにより、ごえん株式会社は「お客さま本位の業務運営」を継続的に実現してまいります。