

FD 宣言

お客様本位の業務運営方針

1. 基本方針

株式会社シケン は、経営理念に掲げる「共育ち方針」を全社員が共有し、お客様の永続的なパートナーとして、お客様に合わせた最善のサービスを提供いたします。当社は、複数の保険会社を取り扱う乗合代理店として、各拠点の協力代理店と共同にてお客様のコンサルティング支援を実践してまいります。

【具体的な取組】

- ・ 歯科業界に精通した代理店としてお客様のニーズを的確に把握するために、協力代理店と共に歯科業界を取り巻く現状に関する勉強会と保険業界の最新情報を共有する研修会を月 1 回以上、継続的に実施します。

2. 顧客の最善の利益の追求

株式会社シケン は、お客様に寄り添った最善のサービスを提供するために高い専門性と倫理観を兼ね備えた人材の育成に取り組みます。

【具体的な取組】

- ・ 歯科業界を取り巻く情勢を鑑みながら、保険募集人はより高度な知識向上のため、FP2 級以上の資格取得に取り組みます。
- ・ お客様に最善のサービスを提供するために、乗合保険会社の商品特性を習得するための勉強会を継続的に実施します。

3. 利益相反の適切な管理

お客様のご意向に添った提案を実践するために、協力代理店と共に利益相反の取引防止に努めます。

【具体的な取組】

- ・ 募集人の増員を図るとともに、E-ラーニングによるコンプライアンス研修および金融サービスに関する勉強会を月 1 回実施し、お客様の利益が不当に害されることが無いよう、お客様のアフターフォローを実施します。

4. お客様への適切な情報提供

保険契約のお申込に際し、商品およびサービスに関する重要な情報について、丁寧でわかりやすい情報提供に努めます。

【具体的な取組】

- ・ 保険商品・サービスを提供する際に、協力代理店と連携を図り、重要事項に関して適切な説明を行います。また、以下に掲げる取組みを実践します。
- ・ 高齢のお客様や特定保険のご契約者に対して、丁寧でわかりやすい説明に努めます。
- ・ お客様を含めた医院様全体の物心両面の豊かさを実現するために、協力代理店と連携してマナーセミナー等を定期的開催し、お客様への情報提供を行うとともに、金融リテラシーの向上に努めます。

5. お客様のご意向に沿った情報提供

お客様のニーズやご意向に適した商品を提供するために、お客様の年齢・家族構成・資産状況・金融知識・取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし併せて商品を提案いたします。

【具体的な取組】

- ・保険商品・サービスを提供する際に、協力代理店と提携を図り、ご意向に適した商品についての情報提供を行います。
- ・お客様を含めた医院様全体の物心両面の豊かさを実現するために、協力代理店と連携してマネーセミナー等を定期的で開催して、お客様への情報提供を行うとともに、金融リテラシーの向上に努めます。

6. お客様にふさわしいサービスの提供

定期的に顧客満足アンケートを実施し、業務改善や経営改善につなげさせるための社内体制を構築しています。全社で共有することで、お客様に満足いただけるサービスを追求していきます。

アンケートの結果はお客様へも開示し、今後の取組についてご提示いたします。

【具体的な取組】

- ・歯科医院様のお役に立つ保険・金融サービスに係る情報や健康増進のための情報誌「シケンフィナンシャル冊子」を年3回以上発行し、多角的な情報提供を行います。
- ・保険会社・協力代理店と合同の勉強会を月1回開催し、お客様のご要望の共有を行い、適切にご満足いただけるサービスの提供の実践に取り組みます。

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

お客様本位の取組を周知・継続するために、方針を周知するだけでなく、研修および勉強会を繰り返し行います。お客様本位の行動を促進するために、募集人評価等のフィードバックを行い、質の高いサービスの提供を継続維持できるよう環境整備等を実施いたします。

【具体的な取組】

- ・全社の顧客に対して当社への満足度を2年毎にアンケート形式で聞き取りし、経営への反映や社員への教育・営業活動への指標として活用していきます。結果については、全社員へフィードバックし、良い評価は継続できるように、悪い評価については、真摯に受け止め、早急に改善に向けて取り組んでいきます。

制定日 2021年12月24日

株式会社シケン

個人情報取扱事業者・お問い合わせ窓口

株式会社シケン FA 営業相談室

TEL：0800-100-8841

宣言を定着させるための評価指標 (KPI)

指標1 社員教育の推進

お客様本位の取組を周知・継続するために勉強会および研修を継続して実施します。

- コンプライアンス研修 (年間12回)
- 保険会社・協力代理店との勉強会 (年間12回)
- 保険募集人はファイナンシャルプランナー資格取得を目指す (2級以上)

指標2 顧客へのご意向に沿った情報提供

お客様のニーズやご意向に適した商品の提供のために、継続して情報提供を実施します。

- マナーセミナーの開催 (年間12回以上)
- フィナンシャル冊子の発行 (年3回以上)

指標3 お客様からの評価の検証

お客様アンケートを実施し、お客様に満足して頂いているサービスが提供できているか検証し、サービス向上に努めます。

- 保険募集後アンケート 月3件以上、年間36件以上