

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

有限会社 滝山保険事務所（以下、弊社）は、「お客様第一に最高の保険を提供し、地域社会に信頼と安心を提供する、自己研鑽に努め他の代理店の模範となる」という経営理念のもと、社員一同で「お客様第一」の業務運営を以下のとおり、宣言いたします。

【方針 1】お客様の声に沿ったサービスの提供（原則 5）

弊社はプロ代理店としての誇りと使命感を持ち、お客様の声に耳を傾け、高品質なサービスを提供し、お客様のニーズに沿った提案を通じて、常に最善の提案や改善策を検討し、誠実・適切・スピーディな対応をすることで、お客様満足度向上と業務品質の向上に努めていきます

【方針 2】リスクマネジメントの提案（原則 6）

社会情勢の変化や、異常気象の増加などのさまざまなリスクに対して、正しい最新の情報を把握します。お客様の状況を把握した、リスクに関する情報提供を行います。また、お客様の声に耳を傾け、リスクマネジメントを行うとともに、契約内容変更などの、お客様のお申し出に合ったサービスを提供してまいります。

【方針 3】お客様第一とした各種フォローと事故対応（原則 2）

ご契約内容の変更等の各種フォローや、事故発生時の事故対応は、お客様が保険代理店に求める重要な役割と考え、プロ代理店としての知識を生かし、迅速適切な対応を行います。

【方針 4】リスク・ニーズに沿った商品提供（原則 3）

経営理念のもと、お客様の利益が害されることのないよう、利益相反を適切に管理します。また、知識向上の努力を惜しまず行い、さまざまなリスクやニーズに沿った商品提供をします。

【方針 5】継続的な従業員育成の仕組み（原則 7）

弊社は従業員に対する教育や研修をオンライン等で積極的に実施し、高品質な商品の提供ができる人材の育成に取り組んでまいります。また、お客様の声を従業員で共有し、お客様対応品質を向上します。

2025 年 4 月 1 日 策定