

「お客様本位の業務運営に関する方針」

【経営理念】

ファーケレは世の中に対して公平に正しい心で熱意・情熱をもってお客様のために最適な提案・提供を続けると共に、従業員・取引関係先と心身を成長させていきます。

【経営思想】

ファーケレは心からの気遣いを提供することにより、お客様、従業員、取引関係先と共生・共感・共育・共栄をしていきます。

【お客様本位の業務運営に関する方針】

当社は「経営理念」「経営思想」のもと、お客様一人ひとりの最善の利益が図られるよう、「お客様本位の業務運営に関する方針」を定めます。

当社は本方針に基づき業務運営を行い、その取組状況を毎年度または定期的に公表します。

さらに、お客様に信頼される保険代理店として、継続的改善に努めるため定期的な見直しを行います。

1. お客様に最適な商品を提供いたします

当社は、お客様のご意向を適切に把握したうえで、当社の定める推奨販売方針に則り、お客様にとって最善の利益となる保険商品のご提案に努めます。

ご提案の際には、お客様に正しくご理解いただけるよう、「十分な情報提供」と「分かりやすい説明」を行います。

特にご高齢のお客様に対しては、適宜ご理解状況を確認しながら、誤解の生じないよう慎重な対応を行います。また、商品提案にあたっては、当社の利益のためにお客様の利益を不当に害することがないように、利益相反の排除に努めてまいります。

2. 手数料の明確化

当社は、販売・推奨を行う保険商品のうち、お客様が負担する費用（保険契約関係費用等）が発生する一部の契約（変額保険や外貨建保険等の特定保険契約）については、保険募集時に丁寧な説明を行い、お客様に十分なご理解を得られるよう努めます。

3. 「お客様の声」をサービス向上に活かします

お客様からお寄せいただく「お客様の声」は、当社の業務運営における重要な指針であると考えております。

当社独自のアンケートや保険募集活動を通じて、「ご意見」「ご要望」「ご不満」「ご指摘」等を積極的に伺い、サービス品質の向上に努めてまいります。

また、「お客様の声」を起点としたPDCAサイクルを回すため、必要に応じて関係者による打合せを行い、継続的に業務品質の改善に取り組みます。（KPI 参照）

4. お客様本位の業務運営のための体制整備

当社は、コンプライアンス体制、保険募集管理体制、個人情報管理体制等、関係法令を遵守する体制を構築します。

あわせて、従業員の利益相反によりお客様に不利益が生じることのないよう、適切な管理を行ってまいります。

5. お客様本位の業務運営を実践するための従業員教育

当社は、全従業員に対する定期的な教育・研修の実施および、研修実施状況の点検を行います。

また、保険募集人としての専門性向上を目的に、資格取得や自己啓発支援を推進し、お客様のニーズや時代の変化に対応できる人材育成に取り組んでまいります。

6. 当方針に関する取組指標（KPI） 2024 年度実績

当社のお客様本位の業務運営に関する取組成果を測る指標として、以下の KPI を定め、公表してまいります。

生命保険契約の継続率

- 13 か月継続率：100%

研修実施回数

- 27 回

資格保有状況

- 損害保険：100%
- 生命保険：100%
- その他資格：
 - AFP：1 名
 - 確定拠出年金プランナー：1 名
 - トータルライフコンサルタント：1 名
 - 損害保険トータルプランナー：2 名
 - 税理士：1 名

お客様アンケート結果（東京海上日動火災保険会社提供 推奨度 10 段階評価）

※2024 年度 東京海上日動火災保険株式会社 NPS アンケートのみの回答率です。

- 7 以上回答率：80%
- 4～6 回答率：20%
- 1～3 回答率：0%

複数種目率（生命保険を含む）

- 61.6%（東京海上日動火災）

意向確認不足等による損害保険契約取消発生状況

- 0 件（東京海上日動火災）

KPI に関する注記

- ※ 本指標の数値は、各保険会社より提供されたデータを基に当社で設定・集計しています。
- ※ KPI については、当社の業務規模や顧客特性を踏まえ、必要に応じて見直しを行いながら継続的改善に取り組めます。
- ※ 当社は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、当社の業務内容および顧客特性に適切な原則を採用し、本方針に基づく業務運営を行っています。