

# スズキプランニング 顧客本位の業務運営方針(FD宣言)

当社は、金融庁策定の顧客本位の業務運営に関する原則を踏まえ、お客様に寄り添い、最もふさわしい保険サービスを提供することで、信頼される保険代理店であり続けることを目指します。

そのために、以下の方針に基づき「顧客本位の業務運営(フィデューシャリー・ディューティー)」を実践してまいります。(原則1)

## 1. お客様の最善の利益の追求

当社は、常にお客様の立場に立ち、お客様にとって最も適した保険商品・保障内容を提案いたします。

特定の商品、当社の利益を優先することはいたしません。(原則2、原則3)

## 2. わかりやすい説明と情報提供

保険の仕組みやリスク、保障内容、費用等について、専門用語を避け、わかりやすく丁寧に説明します。

お客様が十分に理解・納得したうえでご契約いただけるよう努めます。  
(原則4、原則5、原則6)

## 3. アフターフォローの充実

契約後もお客様の環境、状況の変化に合わせ、総合的なコンサルティングを行い、最適な保障を維持します。

万一の際には、迅速かつ誠実な対応を行います。(原則6)

## 4. 従業員教育と専門性の向上

当社の全従業員は、法令遵守・倫理意識を徹底し、保険知識や提案力を高めるための継続的な研修を行います。また、当社は個人、企業としての成長の努力を継続するとともに、社会への貢献を目指します。(原則7)

## 5. お客様の声を業務改善に活かす

お客様からいただくご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、業務の改善・品質向上につなげてまいります。

## 目標達成のための評価指標(KPI)

1. 社内研修実施回数=年間24回(昨年度24回)
2. FP(ファイナンシャルプランナー)資格保有及び継続率=100%  
(現状100%)
3. キヤッッシュレス化率=95%以上(9月末:98.7%)
4. 満期日7日前証券作成率=90%以上(9月末:82.8%)