

## お客様本位の業務運営方針

日本フェスクサービス株式会社（以下、「当社」といいます。）は、5項目にわたる企業理念に基づき、「勧誘方針」、「個人情報保護方針」等を遵守するとともに、お客様本位の業務運営の徹底を図るため、「お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり策定します。

### 1. お客様の最善の利益の追求

- (1) お客様のニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供することが、お客様の最善の利益に繋がるものと考え、お客様との対話を通じて、お客様の抱えるリスクやご意向、ニーズなどを的確に把握・分析し、適切な保険商品・プランを丁寧に説明しご提案します。
- (2) 募集記録等のモニタリングを定期的実施することにより、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切に管理するように努めます。

### 2. 重要な情報の分かりやすい提供と丁寧な説明

お客様にご提案する商品やサービスの説明に際しては、商品内容・リスク内容等の重要な情報を提供するとともに、お客様にご理解いただけるよう適切かつ分かりやすく丁寧にご説明いたします。

### 3. 提供した商品やサービスのアフターフォローの実施

お客様の期待にお応えできるよう、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、提供した商品やサービスについては、ご契約後も適切なアフターフォローを行ってまいります。

### 4. お客様の意向・ニーズに対応できる人財の育成

お客様に最適かつ適切な保険商品の提案及びサービスの徹底を行うため、定期的な研修、勉強会等を通じて、教育、管理、指導を行い、保険のエキスパートとして専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

### 5. お客様本位の業務運営態勢の整備

ご要望や苦情等お客様の声の収集と分析を的確に行い、その内容に基づく業務改善及び苦情の再発防止を図ります。