

お客様本位の業務運営（FD 宣言）及び成果指標（KPI）について

2022年5月1日

アニバーサリー合同会社では、2021年5月に公表した「お客様本位の業務運営（FD 宣言）」に基づき、すべてのお客様に対して顧客本位の募集・保全活動を行うことをお約束しています。

多くの保険商品の中から、お客様の心配や不安を、安心と安全に代える商品をご案内し、その後もその安心と安全が継続するよう、また一層推進できるよう、成果指標（KPI）を設定しました。

なおこの検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合には、都度見直しを実施し、さらなるお客様本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

■お客様本位の業務運営（FD 宣言）

- **お客様それぞれのご意向に沿った解決策を提案します**
どんなご心配事も、ご家族状況やお客様ご自身の想いは人それぞれです。丁寧にご意向を伺い、必要な情報提供を実施しながら、お客様にとって最適なプランをご提案します。
- **お客様の潜在ニーズを顕在化し、的確なアドバイスをすることで安心をご提供します**
ご意向に沿った解決策のご提案のためには、どんな保険商品があるのかを知り、給付金や保険金の給付要件などを十分に比較する必要があると考えます。プロの視点からの的確なアドバイスのために、知識研鑽に努めます。
- **保全活動にも重点を置き、お客様と密接に連携します**
長期にわたる保険契約においては、お客様のライフプランの変化やご意向の変化に柔軟に対応し、適切なタイミングで給付金・保険金をお届けできることが重要です。ご契約後も様々な情報提供を通して生涯の安心を支えます。

■成果指標（KPI）

（1）商品知識向上のための取り組み

新商品発売や商品改訂だけでなく、お客様のニーズ傾向や興味分野を分析した商品研修を実施します。この研修を通して、正確な意向把握及び適切なプラン提案の技術を向上させ、お客様利益の追求を推進します。

- ・ 毎週実施される朝礼会議において、**最低月2回**の商品研修を実施します
- ・ 毎月実施される全体会議において、コンプライアンス研修、コンプライアンスチェックを**必ず実施**します

（2）保全確認、及び情報提供のための取り組み

お客様のご状況の確認や、お客様の潜在ニーズへの気づきを喚起すること、また保全機会を適切に確認するために、既契約者の皆様との繋がりを大切にしている取り組みを進めます。

- ・ 情報提供冊子「アニバーサリー通信」を**年一回（6月度）発行**し、お客さまのご状況確認を目的としたお客様アンケートとともに発送します
- ・ お客様アンケートについて、**ご返信内容全件**に対し担当コンサルタントからご連絡を申し上げます

■成果指標（KPI）の効果測定について

- 毎年4月末（弊社年度末）までに各指標項目の集計を行い、社内周知の上ホームページ上で公表します。
- 成果結果により本指標についての見直しの要否を検討し、次年度の指標を策定します。

以上