

顧客本位の業務運営に関する原則 (金融庁公表 平成29年3月30日)

※ 7つの原則

F D 宣言 (Fiduciary duty / 受託者責任)

+

K P I (key Performance Indicator / 重要業績評価指標)

方針

+

取組み

※ 企業理念

V S P ファイナンシャル株式会社は、お客様の立場に立った最適なプランニングを
探求し続けるとともに、社会に貢献し信頼される企業でありたいと考えます。

【方針1】お客様利益

常にお客様の幸せを願い、お客様の想いに寄り添い、お客様の利益を最優先に考え、行動し、専断することなくお客様に選択肢を提供し、根拠を丁寧に説明することで、ご納得・ご安心いただけるよう努めます。

【取組み1】

お客様の幸せに寄与し、ご意向に沿えるよう多くの生命保険商品、損害保険商品を取り揃え、定期的に研修を開催し、正確で最新の知識の習得に努めます。

【K P I 1】

契約件数

ご契約件数自体がお客様からの支持を表す評価の一つと考えています。

【方針2】コンプライアンス

正しい保険募集プロセスに沿って意向把握義務、情報提供義務を確実にかつ分かりやすく履行し、お客様にご満足・ご安心いただけるよう努めます。

【取組み2】

正しい募集プロセスを確実に履行するべく、全てのお申込に対してプロセスチェックシートを取り付けます。
また、高齢者募集、外国人募集、障害者募集、特定保険契約募集等の特別な対応を要する募集に関しては、P D C A を実践し、募集品質の向上に努めます。

【K P I 2】

早期脱落率

継続率

お客様との信頼関係を表す評価の一つと考えています。

【方針3】品質、教育、社内統制

企業文化としての醸成を目指して、朝礼、会議、研修等を通して当該「お客様本位の業務運営方針」の実践とお客様の満足度、安心感が密接に繋がるイメージを確認共有し、当該方針の浸透と日々の営業活動における募集品質の向上に努めます。

【取組み3】

ホームページにて当該方針およびK P I を掲載し、お客様や地域社会に広く周知を図ります。
また、代理申請会社(保険会社)との間で業務品質向上協議会を設置し、四半期ごとのサイクルでP D C A を実践します。

【K P I 3】

ペーパーレス率

不備を減少し、成立を早めるなどお客様利益に寄与する指標の一つと考えています。

【K P I 4】

資格取得率

ファイナンシャル・プランナーの資格取得率は、募集品質を表す評価の一つと考えています。