

お客様本位の業務運営に関する方針について

株式会社ファミリコ

株式会社ファミリコは、「お客様の将来の経済的安心を確保するために、『分かりやすく、入りやすく』をモットーとして、お客様に最適な保険にご加入戴くための最良の縁結びの役割を果たします」という経営理念を掲げております。当社は、お客様第一の取組みを推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客様本位の業務運営方針」を策定いたしました。本方針に基づき、お客様一人一人に寄りそった業務運営を推進してまいります。

お客様本位の業務運営に関する方針

1. お客様へ重要な情報をわかりやすく提供します。

お客様が正しく商品を理解し、比較・選択できるよう保険に関わる多くの情報を提供し、重要な情報をわかりやすくお伝えします。

高齢のお客様や身体に障害をお持ちのお客様等、特に配慮が必要なお客様には個別事情を踏まえた適切な対応をいたします。

2. お客様の意向やニーズに適した保険商品やサービスを提供します。

お客様との対話の中でお客様の資産状況、取引経験、具体的な意向やニーズ等、最適な保険商品やサービスの提案に必要な情報を把握し、保険商品の提案をいたします。

3. お客様との利益相反について適切な管理を行います。

お客様の利益を損なうことのないよう、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理する体制を整備します。

4. 契約後も迅速かつきめ細やかなアフターフォローを行います。

契約後も契約の適切な管理を行うとともに、保険料の未収による失効防止に努め、安心して保障を継続いただけるようアフターフォローを行う体制を維持します。

また、お客さまからのお問い合わせや各種手続き等については、誠実、迅速かつきめ細やかな対応に努め、お客様の満足度を向上させてまいります。

5. 方針の定着に向けた取組みを継続的に行います。

本方針に係る取組をテーマとした教育・研修を実施し社内で認識共有を図り、行動に繋げていきます。

お客様の声を集約・分析し、業務品質向上のための取組みを継続的に行います。

お客様満足度の指標として、主要保険会社であるアフラックの13～25ヶ月継続率を公表し、26ヶ月未満の早期消滅契約に関しては個別に検証し継続率の改善に努めます。

以上

2020年2月4日制定

◆ お客様満足度の指標（アフラック13～25ヶ月継続率）

契約月	2020年10月～2021年9月	継続率	96.1%（平均値95.4%）	2024年2月更新
契約月	2020年7月～2021年6月	継続率	96.6%（平均値95.3%）	2023年11月更新
契約月	2020年4月～2021年3月	継続率	97.1%（平均値95.4%）	2023年8月更新
契約月	2020年1月～2020年12月	継続率	96.9%（平均値95.5%）	2023年5月更新