ラムダ FP 株式会社

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

—— 経営理念 ——

- ・私たちは生命保険業を通じて、社会に貢献します。
- ・私たちは常にお客様の立場に立ち、お客様の人生設計に最適な保険商品をご提案します。
- ・私たちはお客様に寄り添って歩んでまいります。

お客様本位の業務運営のための具体的取り組み

1 保険募集における管理対応

お客様に不利益な保険募集を行うことのないよう、お客様のご意向を主要保険会社専用ご意向シート、もしくは自社作成ご意向シートにご記入いただきます。ご意向シートは業務管理責任者が検証し、対応を行います。解約、失効、乗換などにつきましても、お客様にそのデメリットのご説明を行い、お客様のご意向に即した対応を迅速に行います。

2 お客様個々に適したサービス対応

未成年の被保険者様に対しての適切な対応、高齢者のお客様には「ご親族の同席」「複数回訪問にてご説明」、外貨商品をご希望のお客様には「為替リスク」「為替手数料」「運用リスク」等をご理解いただくまでご説明します。

お客様、担当者ともに時間の経過による契約時の記憶の薄れが生じると考えられます。この対応といたしまして、お客様がご継続されている限り、お客様のご希望があれば、訪問またはご連絡を随時行います。

我々は保険代理店として、お客様の利益を不当に害することのないよう、「お客様のご意向に寄り添った対応か」「社会通念上正しいか」「自らの良心に反していないか」「社会やお客様からの信用を失わないか」等を常に点検し、誤りが発覚した際は、ただちにお詫びして訂正します。

3 お客様のご意向に沿った商品のご案内

当社は複数の、選りすぐりの生命保険会社と代理店契約し、複数の保険商品を取りそろえて

います。その中から、お客様のご意向に寄り添った商品をご提案します。ただ乗換をするだけでなく、現代に即した商品の最新化もご提案します。その対応にお答えするべく、最新の商品知識、税務知識等の社内教育、研修を徹底し、お客様からのご質問に的確にお答えします。

4 お客様本位の業務運営を継続するために

当社は業務運営において、お客様本位の行動を継続するために、行動指針を掲げます。

1. お客様の安定した人生をお守りするべく、誠実にお客様に寄り添ったご提案に努めます。
2. お客様からの信頼を第一とし、コンプライアンス遵守に徹底いたします。
3. お客様にご加入後も安心をお届けできるよう、アフターフォローは迅速・適切・丁寧な対応に努めます。

5 KPI (主要業績評価)指標

当社方針および取り組み内容の定着を図る指標といたしまして、「主要保険会社業務指標より集計した継続率」「社内教育、研修の実施回数」を KPI 指標とします。

主要保険会社業務指標より集計した継続率(2021. 3～2022. 4)

- ・アフラック生命 →24カ月継続率 97%
- ・はなさく生命 →24カ月継続率 99%

社内教育、研修の実施回数

社内教育もしくは各種研修 →月1回必ず実施(研修記録、主要保険会社の検査あり)