

お客さま本位の業務運営(FD:フィデューシャリー・デューディー)方針

私たちは「お客さま本位の業務運営」を基本として、下記方針を策定して全職員で取り組みます。

	方針	取組み
1	お客様の最善の利益の追求	お客様のご意向の把握、確認及び情報提供を適正に行い、お客様に最適な商品を提案いたします。
2	利益相反の適切な管理	当社は、お客さまの利益が損なわれることの無いようご契約を適切に管理する態勢を構築しております。又、ご意向の変更、商談内容等を適切に記録し保存しております。
3	重要な情報の分かりやすい提供	お客様との対面募集を基本として、商品説明はパンフレット、チラシ、ハザードマップ、ロードサービスのご案内を活用して重要な情報を分かりやすく提供いたします。対面募集を希望されないお客様には、電話や送付資料等で十分に説明いたします。
4	お客様にふさわしいサービスの提供	1. お客様の声（苦情やお褒め・感謝の言葉）を積極的に収集して原因分析、改善策を協議・策定し、お客様への最高のサービス提供に努めます。 2. 損保ジャパン社が定める「お客様視点品質ガイドブック」を当社の基本行動とします。 3. BCP の策定
5	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	社員教育、資格取得、個人面談

原則	対応する方針
原則 2 : 顧客の最善の利益の追求	方針 1 / 方針 2 / 方針 3 / 方針 4
原則 3 : 利益相反の適切な管理	方針 2
原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供	方針 3 / 方針 4
原則 6 : 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 1 / 方針 3 / 方針 4
原則 7 : 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 5

※原則 4 および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした【原則 3】注、【原則 5】注 1・注 2・注 4、【原則 6】注 1・注 2・注 3・注 4 については、当社の取引形態及び取扱商品の特性に鑑み、方針の対象としておりません。

有限会社ナイス・プラン
 青森県弘前市駒越町 5 3 - 1
 TEL:0172-34-1686