

# お客様本位の業務運営方針（FD宣言）

令和1年12月1日

**FP innovation**  
株式会社 F P イノベーション  
社員一同

## ① 「経営理念」と「カンパニースピリッツ」

### <経営理念>

中小企業(医業)経営者の皆さまにお役に立ち、  
『共に生きる』真のパートナーを目指す。

### <カンパニースピリッツ>

『事業継続をサポートするプロフェッショナルチーム』

弊社スタッフは、生命保険・損害保険の販売を通じて、事業（医業）経営者のお悩み事の解決をサポートするプロフェッショナルチームを目指し、お客様の利益を最大化するために、スタッフ一同はコンサルティングサービスの品質向上に向けて常に自己研鑽を重ね、弊社内でその品質を常に検証し最高のコンサルティングサービスの提供を宣言します。

## ② お客様本位の業務運営に関する宣言

弊社スタッフは、経営理念に基づき、お客様のご要望へ、より高いレベルで迅速に対応いたします。さらにはお客様ご自身も気付かれていないリスクに対しても、専門家として適切なアドバイスとコンサルティングサービスを行う事でお客様の事業（医業）が安定的な事業継続へのサポートを宣言いたします。

## ③ 顧客利益と顧客満足のおくなく追求への宣言

・弊社スタッフは、自社の利益よりも顧客利益を最優先し、生命保険・損害保険商品の販売を通じたコンサルティングサービスを行います。生命保険・損害保険商品の販売については、保険会社から代理店手数料が支払われますが、弊社では顧客利益を最優先した保険商品の提案・販売を行い、その結果として保険会社より販売手数料を得るという考え方を徹底します。そしてその事が、履行されているかどうかの検証を繰り返し実行することを宣言します。

・弊社スタッフは、お客様の事業継続・事業繁栄が、弊社の利益に繋がるという認識のもと、お客様の事業継続・事業繁栄のために必要な知識・ネットワーク・情報の取得につとめ、その知識・ネットワーク・情報の提供により、より高いレベルでの顧客満足を得られる不断の努力を行う事を宣言します。

・弊社スタッフは、顧客管理システムの活用や、定期的な社内研修・会議を通じて、社内における情報共有を強化し、「担当者でないと分からない」という不都合をなくし、全スタッフが全顧客を担当することを宣言します。

## ④お客様本位の業務運営における成果指標の公表

株式会社FPイノベーションでは、お客様本位のための業務運営方針を実践する取組に関する評価指標（KPI）を公表します。

### ○保有契約件数

**生命保険：903件・損害保険413件**

お客様よりお預かりする契約件数が、お客様から頂くご信頼の証と考えており、この件数を1件でも多くお預かりが出来る様、引き続き活動を継続致します。

### ○保有契約高

**生命保険546,550,203円・損害保険53,889,410円**

保有契約高は、共にお客様より頂くご信頼の重みと考えており、さらに多くお預かりが出来る様、スタッフ一同、自己研鑽を継続します。

### ○新規契約件数

**生命保険140件・損害保険176件**

直近1年間（2018年12月～2019年11月）にお預かりした契約件数は、弊社スタッフの活動をお客様に認めて頂いた証であり、時流にあった顧客サービスを提供し続けて参ります。

### ○継続率

**生命保険97.96%（36ヶ月）・損害保険87.87%（契約更改率）**

生命保険については、契約後36ヶ月後の継続率を、損害保険は満期契約の更改率をお客様満足度の指標として採用しております。お客様に最適なプランニングが行えて、さらに継続的なアフターフォロー・サービス提供を行う事でこの指標が維持出来ますので、さらに高いレベルでのプランニング・アフターフォロー・サービス提供を継続して参ります。