

## お客様本位の業務運営方針（F D宣言）

株式会社オータファミリーは金融事業者の一員として、お客様第一の取組を一層推進するため、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、「顧客本位の業務運営に関する方針」（フィデューシャリー デューティー宣言 以下F D宣言）を策定いたしました。

お客様本位の業務運営（F D宣言）を実現するため、当社はおお客様のニーズを的確にとらえて適切な情報提供とわかりやすい説明を行い、お客様の意向に沿った保険商品を提案します。

### 【経営理念】

Should have < glad

「～しておけば良かったより、～しておいて良かった」が大切

病気や怪我は万が一の事だからこそ、お客様から「保険に入っていて良かった」と感じていただけるように、私たちはお客様に「保険」のしくみと役割をしっかりとお伝えし、高品質な商品・サービスを提供します。

### 【地域密着の保険コンサルタントとして】

- ・ 保険商品のご提案にあたっては当社の「保険契約募集全体の流れ」に沿った募集プロセスとおりの提案を行います。
- ・ 一般的に高齢になるに従い認知能力の低下が生じることを踏まえて、70歳以上のお客様が保険商品にご加入される際にはご家族の同席をお願いし、ご加入の意思をより丁寧にご確認させていただくように努めます。

#### <保険契約募集の全体の流れ>

- ①名乗り（自己紹介・名刺）
- ②会社案内の提示、権限の明示
- ③当初のご意向確認
- ④推奨販売方針の説明
- ⑤リスクの洗い出しによるご意向の把握
- ⑥見積書作成
- ⑦パンフレット・見積書によるご説明
- ⑧保険会社・商品の決定
- ⑨重要事項説明注意喚起情報の説明（情報提供）
- ⑩ご契約締結（申込書締結）
- ⑪公的保障の改定や医療事情等の情報提供

## お客様との利益相反の排除に努めます。

---

- ・当社はアフラックの商品のみを取り扱っていますが、お客様のご意向に反するような個々の募集人の裁量による保険商品の提案は行いません。
- ・当社では保険会社の各種キャンペーンに沿った推奨販売は行いません。

## ご契約後のアフターフォローについて

---

- ・「保険契約に関するお客様からの苦情・ご相談の対応」等、契約成立後におきましてもお客様への十分なアフターフォローを徹底し、お客様にとっての有益かつ適切な情報提供を心がけ、お客様との緊密な関係を継続します。
- ・当社では「お客様の声」に真摯に耳を傾け迅速な対応に努めます。各支店において「お客様の声」の記録を義務付けており、「お客様の声」に真摯に耳を傾け迅速な対応に努めます。また各支店において「お客様の声」の記録をできるだけ多く集め、それを会社全体で共有することで、当社の募集品質・募集コンプライアンスの改善・向上を目指します。

## 経営理念の浸透に向けた取組

---

- ・当社は当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、研修体系等の整備および理念の浸透に向けた取組を進めてまいります。

## お客様本位の業務運営の取組み・成果指標および状況（K P I）

当社は、「お客様本位の業務運営方針」を策定し、2021年6月より公表しております。その取組状況を定量的に評価する成果指標（以下、K P I）を設定し、各K P Iの定期的な集計をここに報告します。

\* K P Iとは、“Key Performance Indicator” の略

取組み・成果指標および状況は以下のとおりです。

取組み・成果指標
コンプライアンス研修、ならびに取扱商品の勉強会の回数
お客様の声 受付数
当社でご契約いただいたお客様への保険金・給付金支払実績

### ① ホスピタリティマインドと最新の情報提供

●コンプライアンス研修、ならびに取扱商品の勉強会の回数

年度	項目	コンプライアンス研修	商品研修
2020年	実施回数	12回	12回

当社では、定期的にコンプライアンス研修や商品研修を行っており、コーポレートガバナンスの強化、スタッフの知識向上を最新化することを心掛けております。

### ② お客様の声を経営・実務に活かす取組み

●お客様の声 受付数

年度	項目	お客様の声
2020年	受付数	6件

今後も「オータニファミリーで保険に入っていてよかった」と仰っていただけるように改善を怠らず、邁進してまいります。

### ③ 万が一の際に、給付金をお役立ていただけるように。

●株式会社オータニファミリーでご契約いただいたお客様への保険金・給付金支払実績※アフラック全商品

年度 ※支払日が属する年度で算出	項目	合計金額
2020年1月～2020年12月	保険金・給付金	48,789千円
2005年1月～2020年12月	保険金・給付金	521,299千円

アフラック給付実績調査 2021年6月現在