

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況について

1. お客さま本位の業務運営の徹底

- FWD グループのビジョンやコーポレートバリューに則り、役職員ひとりひとりがお客さまの視点で行動することで、お客さまの最善の利益を図ることに努めます。
- お客さま本位の行動が役職員に浸透するよう教育研修を実施すると共に、評価体系を整備いたします。

<主な取組み>

- FWD グループでは、ビジョンである「人々が抱く“保険”に対する感じ方・考え方を刷新すること」を実現するために、役職員ひとりひとりの行動指針となるコーポレートバリューを定めております。
- FWD グループでは、FWD のコーポレートバリューが文化として浸透するよう、カルチャートランスフォーメーションの取組の一環として、役職員向けワークショップの実施、FWD アンバサダー（チェンジェージェント）による施策を継続して実施しております。
- FWD グループのコンピテンシーの項目の一つとして“Customer Focus”を掲げており、役職員によるお客さま視点での取組みを適正に評価する仕組みを整備しております。

※FWD のコーポレートバリュー

共に成功する

私たちはプロとして、人として、成功のために力を合わせて仕事と向き合い、すべてのステークホルダーに具体的な成果をもたらします。

人と違うことを恐れない

私たちは臆することなく意見を率直に表明し、より良い変化に向けた改革を押し進めます。

情熱を持って成し遂げる

私たちは素晴らしいブランド体験を提供するため、新たな高みを目指して努力し、成長しようとする仲間に敬意を払い、力となります。

正しいことを行う

私たちはお客さまと、仲間と、地域社会と、公平に、敬意を持って接します。自分たちの行動と義務に、社員として、人として、責任を持ちます。

2. 最適な商品・サービスの開発

- 商品・サービスの開発にあたっては、販売対象と想定されるお客さまが必要とする保障を選別し、シンプルで分かりやすい商品・サービスを開発・提供いたします。

<主な取組み>

- すべてのお客さまに確かな安心を提供できるように、常にお客さまの目線で考え、お客さまの様々なニーズにお応えするために、数多くの商品・サービスを取り揃えております。
- 病気やケガで入院したら、手術の有無にかかわらず、まとまった金額が受け取れる一時金給付タイプの「医療ベスト・ゴールド」を2015年12月より販売しております。
- 経営者の方に万一のことが起きた場合に備え、事業保障資金を確保するプランとして「生活障がい定期保険」を2016年3月より販売しております。
- 悪性新生物と診断確定されたら、まとまった金額が受け取れる一時金給付タイプの保険「新がんベスト・ゴールドα」を2017年4月より販売しております。
- がん保険や医療保険等の付帯サービスとして、「FWD 富士生命健康サービス」を提供しており、5つのサービスでお客さまの治療や健康のサポートに努めております。
 - ・ ベストホスピタルネットワークサービス
 - ・ がんトータルサポートサービス
 - ・ 健康医療相談サービス
 - ・ こころのサポートサービス
 - ・ 糖尿病トータルサポートサービス

3. 情報提供の充実

- お客さまの取引経験や金融知識を考慮のうえ、明確かつ平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。

<主な取組み>

- お客さまへのご説明に使用する資料につきましては、読みやすく、分かりやすい表示に努めており、パンフレットや提案書・重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）を通じて、商品内容やご契約いただくにあたっての重要事項のご提供に努めております。
- ご契約後には、毎年1回ご契約者さまあてに、ご加入いただいているご契約内容や業績などに関する情報等についてのご案内を行っております。
- 募集代理店より、お客さまのご意向等を踏まえた商品のご提案や、お客さまに商品内容をご理解いただくための適切な情報提供が行われるよう、募集代理店に対する研修・指導に努めております。
- ご高齢のお客さまに生命保険商品を提案する際には、複数回の説明機会の設定やご親族等に同席いただくなど、契約内容を十分にご理解いただけるよう努めております。
- 現在は販売を行っておりませんが、市場リスクを有する生命保険商品を取り扱う場合には、お客さまにご負担いただく費用とともに、当社が銀行等に支払う販売手数料等の情報を適切に開示いたします。

4. 利益相反の適切な管理

- お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を、適切に管理できる体制を整備いたします。

<主な取組み>

- 当社は、「利益相反管理基本方針」に基づき利益相反のおそれのある取引（当社または当社グループ会社の金融機関等が行う取引に伴い、当社または当社の子金融機関等が行う保険関連業務に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。例：お客様との取引により得た情報により、他の取引等で当社または当社関係者が不当な利益を得る場合。）の事例を整理し、それぞれの類型毎に対象取引の管理方法を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切な管理に努めています。
- 利益相反取引を一元的に管理するため、コンプライアンス部を利益相反管理統括部署と定めています。
- 利益相反管理統括部署は、必要な情報を集約するとともに、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理に関する全社的な管理体制を統括し、役職員に対して必要な教育・研修等を実施することにより、お客さまの利益が不当に害されることのないように努めています。
- 当社は、代理店を通じて保険商品の販売を行っておりますが、保険募集の際には、お客様のご意向を把握し、ご意向に沿った保険プランの提案を行うよう指導しております。また代理店に支払う手数料については、代理店に対する過度な動機付けとならないよう適切な手数料水準とするように努めており、募集品質の評価項目を加えた手数料体系の導入を検討しております。

5. お客さまの声を経営に活かす取組

- ご不満・ご要望を含め、お客さまの声を幅広く収集し、業務の改善に積極的に活かして行きます。

<主な取組み>

- より多くのお客さまの声を漏れなく収集するための啓蒙活動を継続的に行うとともに、お客さまの声に対する迅速かつ真摯な対応を推進しています。
- お客さまの声は発生原因の分析を行うことにより新契約のお手続き、契約変更のご請求、保険金・給付金のお支払時手続き、商品開発などの各種分野の改善活動に活用しています。
- コンプライアンス・オペレーショナルリスク委員会において定期的にお客さまの声に関する報告を実施し全社的な情報の共有を図っています。
- 総合通知（ご契約内容のお知らせ）発送時に「お客さまアンケート」を実施し集計結果をサービス向上に活用しています。
- 当該方針の定着度を測る成果指標（KPI）として「お客様満足度」を設定し、今年度より「お客さまアンケート」を通じて測定を開始いたします。

以上