

フィデューシャリー・デューティー宣言  
(顧客本位の業務運営に関する原則)

米子鉄工サービス株式会社  
(令和元年 12 月 1 日)

## お客様本位の業務運営を実現するための方針

### 【はじめに】

フィデューシャリー・デューティーは経営の根幹をなす基本概念であり私たちは創業以来、その概念を経営理念に置き、事業を行ってまいりました。

2016年5月29日に施行（2014年5月成立）の改正保険業法により、保険代理店には、意向把握義務・情報提供義務といった新しい募集ルールや、態勢整備義務が課されることになりました。

弊社は業界の中でも先行して、コンプライアンス遵守に取り組んでおりますが今般、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017年3月30日）が公表されたことを踏まえ、弊社は「お客様のための業務運営」をより一層推進するために本宣言を実行してまいります。

今後も米子鉄工サービス有限会社は、お客様のための業務運営、コンプライアンス態勢の整備・強化を徹底し、お客様に安心・安全をお届けするプロとして研鑽を積み、高度な知識で、お客様に最適なお提案をしてまいります。

## フィデューシャリー・デューテイーに関する取り組み

### 【お客様の最善の利益の追求】

当社の経営理念「一人でも多くの人々が経済的に豊かになることに貢献する」は、当社の経営判断および社員の採用、研修、評価に反映されています。

その実現のために当社スタッフ全員が損害保険・生命保険代理店の一員として高度な専門知識を有し高い倫理観と強い使命感を持つことが重要であると考えています。

### 【利益相反の適切な管理】

わたしたちは、損害保険・生命保険代理店であり、資本関係を持った会社などからは影響を受けにくい構造になっております。

わたしたちは、お客様の利益が不当に害されることのないよう社内規定等に基づいて利益相反の恐れのある取引を適切な方法により管理します。

### 【手数料の明確化】

当社は、最高の知識や経験をもとにお客様に最良の結果を出すことを目指し適切な運営報酬をいただきます。

### 【重要な情報のわかりやすい提供】

わたしたちは、お客様に定期的な対話あるいは運用報告書等を通じて保険商品・サービスの販売等に係る重要な情報をお伝えします。

### 【お客様にふさわしいサービスの提供】

経営理念の実現のため、わたくしたちは、やみくもに新商品を提案することなく、本当にお客様のためになる金融商品をじっくり検討し、長く愛される保険商品を大切に育てていきます。

### 【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】

経営理念を全スタッフが深く理解し、それに基づき、全スタッフがお客様のために全力を尽くす会社であらうと努力し続けます。

お客様本位の業務運営を実行するために最高の専門知識と高い倫理観を持てる人材を採用し、育成し、評価します。

## KPI（重要業績評価指導致導）の具体的な取り組み

### 1. お客様と対面での手続き

お客様に万全な商品・サービスを提供するため重要な情報をわかりやすく理解していただくよう対面販売を原則とし、タブレット等を使って説明します。

毎月業務報告会を開催し業務品質向上に努力致します。

### 2. 緊急時の連絡先として携帯電話番号を登録いたします。

### 3. お客様アンケートの回答を依頼します。

毎月の業務報告会に於いて内容分析を行い業務品質向上に努力いたします。

上記の指標を設定し、その推移を確認し、指標の見直し・追加を行います。