

お客さま本位の業務運営方針

au フィナンシャルパートナー株式会社(以下、当社)は、「お客さま本位の業務運営方針」(以下、「本方針」という。)を策定し、以下のとおり公表いたします。また、本方針に係る取組状況を定期的に公表し、本方針を定期的に見直してまいります。

当社は、「すべてのひとに あんしんと 豊かな未来を」を基本コンセプトに、人生 100 年時代のお客さまのマネープランをサポートする合弁会社として、KDDI グループである au アセットマネジメント株式会社と株式会社 FP パートナー (以下、FP パートナー) の資本業務提携により、2019 年 10 月に設立されました。

KDDI グループが持つ、従来の通信サービスやスマートフォンを通じた、物販・金融・エネルギー・決済サービス等多岐にわたるライフデザインの強みに、FP パートナーが持つ幅広いお客様に対応する保険代理店としてのシステム・運営ノウハウを融合することで、お客さまのより豊かな生活の実現をサポートし、より良い社会の実現に向け貢献してまいります。

1. お客さま本位の営業の強化に関する取組み

私たちは、お客さま第一との認識のもと、社員一同お客さま本位の業務運営を認識し、常にお客さまに寄り添い、お客さまが真に求める質の高いコンサルティングを通じて最良の商品、サービスを提供し続けるよう努めます。

また、これを実現するため社内にお客さま本位の営業の専門担当者を配置し、定期的にその実態をチェックすることにより、レベルアップに努めてまいります。

2. お客さまに対する適切な保険募集に関する取組み

私たちは、多数の保険商品を取扱う保険の専門家であるとの自覚を持ち、お客さまの知識や経験、財産の状況、ご家族の状況などを踏まえ、お客さまの意向に沿った、最適な保険商品・サービスをご提供、ご案内するよう努めてまいります。

募集にあたっては、法令等に定める販売を厳守し、各種プラン等に加えて「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項を適切に説明するよう努めてまいります。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

私たちは、お客さまが「分かりやすかった」「丁寧な説明、対応だった」「課題が解決した」と実感していただくこと、そしてお客さまが保険商品の選定にご満足いただくことを最も重要と考え、実践してまいります。

4. 社員教育の充実とお客さまへの十分な情報提供

私たちは、ご意向に対する十分な情報の提供をすることはもとより、私たちは将来に向かってお客さまに信頼を感じていただけるレベルまで社員のスキルを磨くことを目指しております。そのため、社員が各種の能力を体得する研修を多数実施していきます。提供する情報量と質の向上に注力し、保有資格を明示します。

5. 社員に対する適切な動機づけの枠組み等

私たちは、研修その他の適切な動機づけの枠組みの整備により、すべての役職員がお客さま本位の業務運営の意識を共有し、実践する企業文化を定着させてまいります。

お客さまの声を生かした業務運営方針 品質指標（KPI）

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組みを継続し、下記品質指標（KPI①②）を向上させてまいります。

※2020 年 1 月営業開始のため実数の公表は 2020 年 6 月以降を予定しております

KPI① お客さま数（生損保・保有件数）

2020 年度実績（2020.6 月末時点） 総件数 【内訳】生保件数 + 損保件数

KPI② 生命保険契約継続率（13 か月継続率【件数ベース】）

継続率 %（算出期間 2020.1-2020.12）

上記掲載の数値は、弊社顧客データベースから算出したものとなります。

附則

この方針は、2020 年 1 月 16 日より実施する。

以上