

フィデューシャリー・デューティ宣言（FD宣言）

ビッグオート株式会社は、すべてのお客様にご満足いただけるよう、自分たちの仕事に誇りを持ち、商品知識だけでなく、社会保障制度や税制、民法などの周辺知識の修得に力を入れ、保険を必要としているお客様に最適な提案ができるよう全力で取り組み、信頼できる代理店を目指し続けます。

【方針1】 お客様の目線に立ったシンプルでわかりやすい情報提供

- 自然災害の増加、社会情勢の変化などお客様はさまざまなリスクに囲まれています。保険だけではすべてのリスクをカバーすることはできません。しかし、リスクを知る事で事前の対策はできます。私たちはすべてのお客様の声に耳を傾け、お客様が気づいていないリスクなどがあれば必要に応じて保険に限らず情報提供とアドバイスを行います。
- 持続的に安定した顧客サービスを実現してまいります。

【方針2】 お客様の意向にあった保険商品の提供

- お客様の意向を傾聴し、最適な保険商品をパンフレットや見積書を使用して補償内容や特約をわかりやすく丁寧に説明します。
- お客様に商品内容をご提案する際は“重要事項説明書”を交付し「契約概要」および「注意喚起情報」をわかりやすく丁寧に説明します。

【方針3】 お客様との利益相反の排除について

- お客様のご意向を最優先とし、代理店の都合（手数料が高い）による商品提案を行いません。また、保険会社のキャンペーンやインセンティブ等に左右されるような販売・推奨もいたしません。
- 適切に保険商品の提案を実施しているか検証するため、定期的に内務によるサンプルチェックを行い、上記が徹底されているかを検証してまいります。

【方針4】 お客様の声を活かした取組みの実施

当社はおお客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を真摯にとらえ、業務運営の改善に努めてまいります。現状に満足することなく、改善すべき点があれば速やかに改善し、謙虚にお客様の声に耳を傾け、皆さまから必要とされる保険代理店を目指します。

【方針5】 お客様本位の業務運営の浸透

上記4つの方針をすべてのスタッフが共有しスムーズに実践できるよう従業員教育を徹底します。対応するスタッフによってサービスの品質が変わる事がないよう定期的にスタッフの習熟度のチェックを行います。

【方針6】 宣言定着を図るための評価指標（KPI）

1. **お客さま本位の業務運営をするための社員研修を推進します。**

お客さま第一の精神を習得するための社員研修を毎月実施します。

実施回数：年間 12 回

2. お客様の声の分析し、社員の業務能力向上に活用します。

お客様の苦情やお褒めの声を集約分析して、苦情の再発防止のポイントを社員全員で共有することで、社員の業務レベルを向上します。

2025年5月1日 制定