

お客さま本位の業務運営方針（FD方針）およびKPI

2025年4月1日 改定

株式会社marchez（アシストライフ）

《FD（フィデューシャリー・デューティー）宣言》

株式会社marchez（以下、「当社」といいます。）は「お客様第一」を従業員全員の心構えとし、「お客様一人ひとりのニーズに応え、質の高い商品・サービスを提供する」という経営理念を掲げております。当社は、お客様第一の取り組み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、「お客様本位の業務運営方針」を策定しました。本方針に基づき、お客様一人ひとりを大切にされたお客様第一の業務運営を推進してまいります。

■ お客様本位の業務運営に関する方針と指標（KPI）

1. お客様本位の業務運営を徹底してまいります。

当社は、お客様から選ばれる代理店を目指し、本方針に則り、「お客様第一」の業務を徹底してまいります。

- 具体的な取組：経営理念の浸透を図り、あらゆる業務においてお客様の利益を最優先に考えた行動を実践します。
- ◆KPI（確認指標）：お客様アンケート（令和6年実績：10.1% 令和8年目標:20%以上）・お客様の声の記録

2. お客様へ重要な情報をわかりやすく提供します。

当社は、お客様にとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品・サービスの特性に応じ、重要な情報をお客様に適した方法でわかりやすく提供します。

- 具体的な取組：高齢のお客さまや、複雑な商品をご検討のお客さまに対し、パンフレットや募集補助資料等を用いて、誤解が生じないよう丁寧な説明に努めます。
- ◆KPI（確認指標）：お客さまアンケートの評価記録（契約募集・管理項目）

3. お客様のニーズに合った商品・サービスを提供します。

当社は、お客様のニーズに沿った商品を選択いただけるよう、適切な保険募集および契約管理を行います。

- 具体的な取組：お客さまとの対話を通じて意向を正確に把握し、その意向に沿った最適なプラン設計および推奨販売を行います。
- ◆KPI（確認指標）：意向把握シート・対応記録の点検および運用状況

4. お客様との利益相反について適切な管理を行います。

当社は、お客様の利益を損なうことのないよう、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理する体制を整備します。

- 具体的な取組：代理店手数料の高さ等に左右されることなく、常にお客さまの意向に合致した商品を提案する体制を維持します。
- ◆KPI（確認指標）：募集プロセスのモニタリング記録 / 苦情等の有無の確認

5. 方針の定着に向けた取組を進めてまいります。

当社は、弊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の取り組みを継続的に行ってまいります。

- 具体的な取組：従業員に対するコンプライアンス研修や商品知識研修を定期的で開催し、高い倫理観と専門性を養います。
- ◆KPI（確認指標）：各種研修（令和6年度実績:12回 令和8年度目標:15回）の開催記録および出席状況

【お問い合わせ窓口】

代理店名 株式会社marchez アシストライフ

電話番号 0857-54-1612

受付時間 8:00~18:00