

【保険代理店業務におけるお客様本位の業務運営方針（F D宣言）】

株式会社アイメット（以下「当社」とします。）は、お客様本位の業務運営を徹底するため「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定・公表いたします。

本方針の下、全従業員がお客様本位の姿勢を共有し、商品・サービス提供への更なる向上に取り組んでまいります。

方針1. お客様の最善の利益を追求するために

当社は、保険のプロとして、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。

また、苦情や要望として寄せられた「お客様の声」を真摯に受け止め、原因分析と再発防止策を全員で共有し、社員の業務品質向上に活かしてまいります。

方針2. 利益相反を適切に管理するために

当社は、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築してまいります。また、保険商品の募集・販売等を行う対価として、保険会社から代理店手数料等を受領しますが、これらの多寡に影響されることなく、お客様のニーズに合った最適な保険商品を提供してまいります。

方針3. 重要な情報を分かりやすく提供するために

当社は、お客様の状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明してまいります。

また、ご高齢のお客様や障害をお持ちのお客様等、特に配慮が必要なお客様については誤解が生じないよう、お客様の特性に応じて分かりやすく丁寧に説明してまいります。

方針4. お客様にふさわしいサービスを提供するために

当社は、お客様の信頼と期待にお応えできるよう、商品・サービスを幅広く揃え、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供してまいります。

ご契約後もご意向と実情に応じた新商品・新特約のご案内を適切に行うとともに、補償内容の見直し等のご提案を適切に行うことで、お客様の安心と信頼が得られるよう努めてまいります。

方針 5.お客さまの意向・ニーズに対応できる人財を育成するために

当社社員が、当該、業務運営方針-F D宣言-を正しく理解し、行動できるよう、社員教育や研修に取り組んでまいります。

【お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標（K P I）】

指標 1. 契約後の「継続率」がお客さまの当社に対する信頼、評価ならびにお客さまの ご意向に沿った提案、適切な情報提供ならびに契約内容に対するご理解、ご満足の指標の一つとして考え、更なるお客さま満足度向上に努めてまいります。

・自動車保険更改率、早期更改率（28 日以上前）、早期更改率（14 日以上前）

指標 2. お客さまのニーズにお応えできる高度なコンサルティング能力の育成とコンプライアンス意識の向上ならびにお客さま本位の行動や良質のサービスの創意工夫を確保するため、定期的に社内教育・研修を実施いたします。

・商品知識、事務知識、コンプライアンス研修回数

指標 3. 「お客さまの声」を幅広く収集し、その内容に基づく業務改善及び苦情の再発防止を図ります。

・苦情のお申出、ご要望・ご相談のお申出、お褒め・感謝のお申出件数

当社では、本方針に係る取組み状況を定期的に公表するとともに、本方針の定期的な見直しを行います。