

「私のFD」宣言集

FIDUCIARY DUTIES

— 顧客本位の業務運営に関する原則 —

2025年6月1日

兼松ロジスティクスアンドインシュアランス株式会社
保険事業部

Declaration No1.

お客様のことを深く理解した上で、各々のお客様を取り巻くリスクを把握し、最適な保険商品及び契約見直しのご提案を行います。そのためには有益な情報、情報量、専門性と誠意をもってお客様と接し、信頼関係を構築できるよう尽力してまいります。

Declaration No2.

お客様毎の特性に合わせた対応を心がけます。

職域世代の方には端的に、高齢の方には回答を明確に伝えた上で補足をはっきりわかりやすくゆっくりと大きな声で。いつもお客様の状況・気持ちに寄り添えるような一言を伝えて、お客様から信頼して任せいただけるように頑張ります。

Declaration No3.

私は「お客様視点」の商品案内・情報提供に努めます。

1年前の私と同じように、お客様は基本的に保険の初心者です。

お客様視点で営業活動をするために、小さなお子様や高齢の方でもわかりやすい言葉選びや具体例の提示を心がけます。

Declaration No4.

お客様の個々の状況に合わせて、適切な商品・サービス提供・推奨をさせていただくにあたり、お客様の声に真摯に耳を傾け、誠実さと高い専門能力を追求します。また、業務運営の改善・生産性向上に努め、創出した時間でお客様にとってより良いサービスの提供や情報提供ができる体制造りに努めます。

Declaration No5.

社内業務の標準化、効率化を図り生産性向上に努めます。
営業担当者がお客さま対応に専念できるよう、事務作業の剥ぎ取りを推進します。

Declaration No6.

お客様に最適な商品を提供に努めます。
ヒアリングを行い、情報提供したうえで、お客様にとって最善となる保険商品のご提案に努めます。
ご提案の際には、お客様に正しく理解いただくよう「十分な情報提供」と「分かりやすいご説明」をおこないます。
事故が起きた際にはお客様の立場となってサポートし、お手続きをいたします。
今後も保険商品・周辺知識の勉強をしていきます。

Declaration No7.

お客さま立場・視点で、お客さまが抱えている問題に向き合い・寄り添いお客さまが「安心」「満足」と感じられるよう、サービスを追求していきます。

Declaration No8.

保険だけを提案するのではなく、安心感・情報量・情報の質・先読みを意識して、日々お客様と関わりたいと考えております。

Declaration No9.

お客様の立場で一緒に考え、適切なお案内ができるよう努めます。
お客様から気兼ねなく声を掛けていただけるような、信頼していただける関係を築いていきます。

Declaration No10.

より効率的に、より円滑に、をいつも心がけて業務にあたります。

Declaration No11.

お客様の意見に耳を傾け、訴えたいことを確実に掴み取ります。
考えられる可能性はすべて洗い出し、どこに最適解があるのかをみつけます。
お客様にご納得いただけるように、適確な説明に努めます。
お客様に「またお願いします」と仰っていただけるよう、お客様に寄り添います。

Declaration No12.

お客様のご要望を的確に把握しお客様毎にその方に一番適したご回答やプラスワンの情報提供を行います。
この人に相談(お願い)して良かったと思って頂け、何かあった時はすぐに思い出し気軽にご連絡頂けるよう
日頃から丁寧な対応を心掛けます。

Declaration No13.

お客様の目線で、お客様に寄り添ったサービスをご提供できるよう、知識の向上を目指します。

Declaration No14.

お客様がお伝えしたいことにしっかりと耳を傾け、例えば事故の場合正確な現状把握に努め、事案完了まで滞りなく進む様努力します。(..)φメモメモ

常にお客様のお気持ちに寄り添い、『相談して良かった。』『気持ちが落ち着き安心した。』のお言葉が頂けるよう努力します。入社時や退勤時、当たり前的事ですが・・・挨拶を元気に行います。('◇')

Declaration No15.

「困った時」「相談したい時」「分からない時」「聞いてみたい時」、お客様が話したい事にお客様目線で耳を傾け、丁寧な対応と敬いで、身近な存在となれるよう努めます。

Declaration No16.

自分が買った家なら・・・ 子供が免許を取って初めて買う車の保険・・・ 自分ならどうする？
お客様より深く考える保険の提案。 これを目指したい！

Declaration No17.

お客様の話をしっかり聞いて、相手が求めていることを把握する。

必要に応じてこちらから踏み込んで、お客様が気付かなかった必要な補償を取りこぼさないよう心がけます。

法人のご担当者でも、保険のことについては初心者の方が多い、ということを忘れないように。

外航保険だけでなく、関連する商品(運送、内航等)の知識を深める。

最近、外航で補償できる範囲外のことを尋ねられることがあり、改めて必要性を感じました。

Declaration No18.

保険について(ハンドブックに書いていないような)より幅広く深い知識や情報を収集して社内に行きわたらせ、

気付きを与えること、お客様のことについて、絶えず、興味と熱意をもって、理解し続けることが自分の使命だと思っています。

営業として当たり前のことを実践することで、更にお客様に尽くしていきたい思います。

Declaration No19.

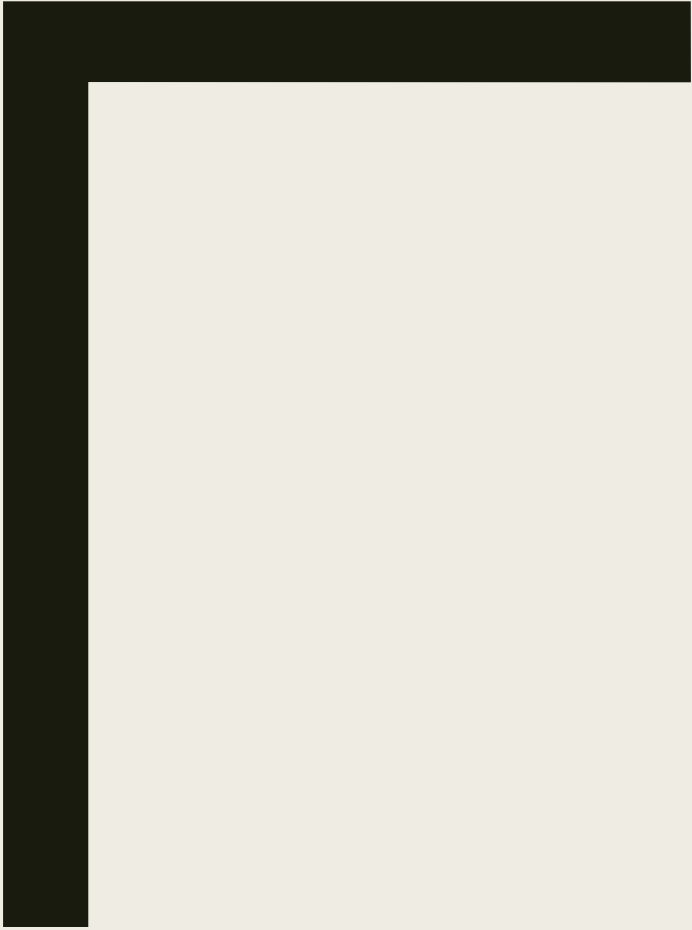
売り手よし、買い手よし、世間よし、『三方よし』を実践します。

Declaration No20.

やった方が良くと思うことは、積極的かつ確実に言い、やめた方が良くと思うことは、行いません。
常に2つ、3つ先のことを考え、行動します。
保険はあくまで、「お客様のリスクを転嫁する方法」に過ぎません。「保険に加入すること」を前提にするのではなく、場合によっては、「保険以外の方法でリスクを回避、転嫁する」ことをお客様と一緒に考え、“不必要な保険”の提案はしません。
「様々な人の助けがあるから、自分は仕事ができていること」を常に意識し、お客様だけではなく、保険会社とも良好な関係を維持し続けるよう勤めます。
「当事者意識を持って仕事に取り組む姿勢」(＝オーナーシップ)を常に持ち、業務を行います。

Declaration No21.

形が見えなくて、小さく難解な文字ばかり。
正しい理解が大切だと判っていても、とにかく敬遠され興味が薄れるのが保険です。
一人でも多くの方に保険の存在に気付いてもらい、またお客様に寄り添う「保険翻訳のプロ」として、
老若男女の誰もが容易に保険を正しく理解できる「伝え方・話し方」を常に意識し、社内にも浸透させます。



END

