

保険代理業におけるお客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

中部電力ミライズコネクト株式会社

細則 2022年2月15日制定

2023年2月21日改定

当社は、保険代理業において「お客さま本位の業務運営」を基本とし、お客さまに品質の高いサービスをご提供するため、以下方針を定めます。

【1】 お客さま本位の業務運営

当社は、時代の変化とともに多様化するお客さまのライフスタイルにあわせた高品質な保険商品の設計・サービスの提供を通じ、お客さまに一生涯よりそう会社となることを目指します。

【2】 保険商品のご提案

当社は、サービスの提供に際し、お客さまのご意向を丁寧に把握するとともに、お客さま夫々のご意向に沿った最善の保険商品・サービスのご提供に努めてまいります。

【3】 わかりやすい情報提供

当社は、お客さまに対して、保険商品に関する重要な情報や周辺情報を丁寧にわかりやすく説明いたします。

また、お客さまにとって有益な情報を適宜、ご提供することに努めてまいります。

【4】 利益相反の防止

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

【5】 お客さまの声を活かした業務品質向上

当社は、フリーダイヤルやアンケート等に苦情や要望として寄せられた、「お客さまの声」を真摯に受け止め、いただいたご意見やご要望には、誠実かつ迅速に対応、今後のサービス品質の向上に活かします。

「保険代理業におけるお客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）」に係る取り組み

の評価指標（KPI）

当社は、お客さま本位の業務運営の取組状況を示す指標として、以下の 2 点を KPI として公表いたします。

① 保有件数の推移

顧客本位の業務運営の第一歩は、何より「お客さまのご契約をお預かりすること」だと考えています。

お客さまとの対話を通じ、さまざまなお要望をお伺いし、プロとして旬な情報、有益な情報をご提供し、質の高いコンサルティングを行うことで、最良の商品、最高品質のサービスをご提供し、ご満足いただけることが、我々の使命であり、目標です。

よって、保有契約件数をモニタリング項目として設定いたします。

保有契約（証券）数：2,299 件

（2022 年 12 月末日現在）

② 提携する FP（ファイナンシャルプランナー）資格保有者数

多様化、複雑化するお客さまからのご相談内容・要望にお応えし、常に品質の高いサービスをご提供するため、当社が提携する FP 資格保有者数を重要な指針にとらえ、公表いたします。

提携 FP 資格保有者数：159 名

（2022 年 12 月末日現在）

※FP 資格には TLC（生保協会認定 FP）会の定める「トータルライフコンサルタント」も含まれます。