

お客様本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

株式会社 Heart Island（以下「当社」と言います。）は、損害保険会社 3 社、生命保険会社 4 社を取り扱う総合保険代理店です。金融事業者として、常に高い倫理観を持ち、保険に関する「リスクマネジメント」の実践及び「リスクソリューション」の提供を通して、お客様のお役に立つこと、その先に社会への貢献があることを信じて日々の業務に取り組んでおります。常にお客様本位で考える姿勢は創業以来変わらず、お客様に誠実かつ真摯に向き合い、本当の意味で「信頼される保険代理店」で在り続けることを目標としており、その実現に向け、あらためてここに下記の事項を宣言いたします。

(1) お客様本位の業務運営

当社は、企業理念に則り、お客様の最善の利益を図るべく、適切な相談業務（コンサルティング）を行うよう努めて参ります。お客様のご意向に耳を傾け、共に「リスク」を考えながら「リスクマネジメント」の中でのひとつの解決策として、最適な「保険」商品をご提案いたします。万が一の事故の際には、その影響を最小限に抑え、お客様が安心して生活していけるようなリスクに強い社会作りに取り組んで参ります。

(2) お客様へ分かりやすい情報とサービスの提供

当社は、お客様への保険商品のご案内にあたり、ご契約前に交付する各保険会社作成の契約概要や注意喚起情報に加え、内容を正しくご理解頂くため、分かり易い情報とサービスの提供を行います。

(3) 利益相反の適切な管理

当社は、複数の保険会社、各種商品を取り扱っておりますが、お客様のご意向に反するような保険商品の提案は行いません。また、特定の金融機関等の営業方針に影響を受けることなく、お客様の利益を第一に考えた提案を行うことで、お客様との「利益相反」を防ぎ、不適切な取引が行われないよう管理いたします。

(4) アフターフォローの徹底

万が一の事故発生時はもちろんのこと、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロとして、コンプライアンスを遵守し、日頃よりお客様に有益かつ適切な最新情報、また、最善の解決策や保険商品を提供するよう、常にお客様に寄り添った行動を実践し、お客様との緊密な関係を継続いたします。

(5) お客様本位の業務運営方針の浸透

当社は、お客様本位の業務運営を通して、お客様の利益の最大化を図り、お客様から「信頼」され続けるよう、また、従業員個々の専門性や職業倫理感を高めるよう、社内研修体系等の整備及び当方針の浸透に向けた取り組みを進めて参ります。

「お客様本位の業務運営方針」の定着度合いを評価するための指標（※KPI）

1. 社内外研修実施回数（12回／年間）
 2. 【損保契約】更改継続率 90%以上
【生保契約】継続率 98%（1年）／ 95%（2年）／ 90%（3年）
 3. 「お客様の声」記録 100%（AIG システム『サクセス』への記録）及び社内共有、改善取り組み
- (※) KPI・・・Key Performance Indicator（企業目標の達成度を評価するための重要業績評価の指標のこと）