

お客様本位の業務運営方針

フェイス株式会社(以下、「当社」)は、社名の通り(faith=信頼)、お客様・取引先・地域社会・社員等すべての関係者の皆様からより一層信頼されることを目指して、「お客様本位の業務運営方針」を定め、この業務運営方針と経営理念に基づき、業務に邁進していきます。

方針1. お客様本位の業務運営と企業理念の浸透

当社は、お客様からの期待に的確に応え、その社会的責任を果たすために、経営理念と業務運営方針を定め、業法を順守し、サービスの向上に努めます。

方針2. お客様の最善の利益の追求

お客様の立場に立って意向を的確に把握し、その意向に合致する商品やサービスを提供してまいります。

方針3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を損なうことのないようお客様のご意向を十分に確認し、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理する態勢を整備し、維持・改善に努めてまいります。

方針4. お客様の継続的なサポートと業務改善

当社は、お客様に保険金・給付金・その他サービスを確実にお届けするために、お客様のフォロー業務を正確かつ迅速に行います。また、お客様の声を真摯に受け止め、お客様に寄り添った手寧で誠実な対応に努めます。

方針5. スタッフの教育と資格取得の推奨

当社は、お客様に最適な情報や商品・サービスの提供を行うことが使命であるため、その使命を適切に遂行できるようにスタッフを教育・育成し、また、資格取得の推奨を行います。

<お問い合わせ窓口>

フェイス株式会社 代表取締役 和嶋 修二
〒650-0012 兵庫県神戸市中央区北長狭通5-5-10 太洋物産ビル3F
TEL 078-335-5586 FAX 078-335-5414

「お客様本位の業務運営方針」に係る 成果指標（KPI）策定について

フェイス株式会社は、お客様本位の業務運営を行う上で、その基準や進捗度を検証するためにKPIを下記の通り設定しております。

1. 取扱保険会社：生命保険会社14社

お客様の様々なご意向にお応えするために、商品やサービスを幅広くご提供できる態勢を作ることが重要な指標と位置付けます。

東京海上日動あんしん生命	三井住友海上あいおい生命
ソニー生命	マニユライフ生命
メットライフ生命	日本生命
FWD生命	オリックス生命
アフラック生命	ネオファースト生命
はなさく生命	第一生命
SOMPO ひまわり生命	エヌエヌ生命

2. 生命保険契約の継続率

ご契約後の「継続率」は、ご意向に沿った提案、適切な情報提供およびアフターフォローに対するお客様のご納得感・ご満足度の結果として重要な指標と位置付けます。

＜2020年11月時点での主要生命保険会社の24ヶ月契約継続率＞

東京海上日動あんしん生命	：	96.7%
ソニー生命	：	99.8%
マニユライフ生命	：	100.0%

3. FP資格保有者率

お客様に質の高い情報提供と最適なお対応を行うためには、個々の社員のスキルアップが重要であると考え、当社ではFP資格保有者率を重要な指標と位置付けます。

＜生命保険関連＞

FP技能士(国家資格)	営業4名中4名	100%
生命保険認定FP(生命保険協会)	営業4名中4名	100%

＜その他＞

宅地建物取引士(国家資格)1名

上記のKPIは一定期間ごとに内容を確認し、見直しを行っていきます。

＜お問い合わせ窓口＞

フェイス株式会社 代表取締役 和嶋 修二
〒650-0012 兵庫県神戸市中央区北長狭通5-5-10 太洋物産ビル3F
TEL 078-335-5586 FAX 078-335-5414