

お客様本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

株式会社トーキョー・リョービ(以下、「当社」)は、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、お客様満足度向上に向け、お客様へ「安心・安全」をお届けするための業務運営に関する方針（FD 宣言）を、下記の通り策定します。

なお、本方針は社会情勢や経営環境の変化を踏まえ、定期的に見直しを実施します。

方針 1. お客様への安心・安全の提供を通じお客様満足度向上に努めます

当社はお客様の満足・安心を原点とし、すべての業務運営において、お客様基点の姿勢を守り続けます。

方針 2. お客様さま意向に沿った商品・サービスを提供します

- (1)様々なリスク・お客様ニーズの変化に対し、ご意向に沿った商品・サービスを提供します。
- (2)「目に見えないリスク」への対応策について、お客様に十分ご理解いただけるよう分かりやすい説明を心掛けます。
- (3)社員一人ひとりが、お客様にとって最適な商品・サービスを提供できるようスキルアップに努める風土を醸成します。

方針 3. 「お客様の声」に基づき、業務品質の向上に努めます

当社や元受保険会社に寄せられた苦情・評価・要望を「お客様の声」として登録し、全社員で共有します。苦情については、適切な原因分析と再発防止策を策定し、品質・サービスの向上に努めます。

方針 4. ご加入後もアフターフォローを通じ、お客様さま満足度向上に努めます

- (1)大切なご契約を適切に管理し、ライフステージに沿った情報提供を行います。
- (2)商品改定・新商品の発売等適切にお知らせします。

方針 5. コンプライアンスを遵守し、適切な保険募集を行います

私たちはお客さまに安心してお任せいただけるよう、コンプライアンスを遵守し、常に正しい保険募集を行います。