

顧客本位の業務運営方針（FD方針）

【対象代理店名】 Envision&Accompany株式会社 【制定日】 2026年1月1日 【改定日】 2026年6月19日 【代表者】 代表取締役 浅場翔太

当社は、「お客様の安心と信頼をあらゆる活動の原点とおく」という経営理念のもと、すべての募集従事者が高い倫理観を持ち、真にお客様の利益に資する最善の保険提案と高品質なサービスを提供するため、ここに「顧客本位の業務運営方針」を策定し、公表いたします。

1. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様一人ひとりの生活環境、資産状況、将来のライフプランを深く理解し、お客様にとって最善の選択となる保険商品・サービスを提供します。単なる商品の販売にとどまらず、お客様の潜在的なリスクやニーズに真摯に向き合い、長期的な安心を支えるパートナーであり続けます。

2. 利益相反の適切な管理

当社は、複数の保険会社を取り扱う乗合代理店として、特定の保険会社のインセンティブ等に左右されることなく、お客様の意向に沿った最適な商品を公正に選定します。お客様との間で利益相反が生じるおそれのある取引を適切に把握・管理するため、社内規程に基づき、推奨プロセスの遵守状況を定期的にモニタリングします。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品の仕組み、保障（補償）内容、特約の有無に加え、お客様が負担される手数料や費用（特定保険契約の場合）、為替リスクや中途解約時の不利益事項など、お客様の不利益となり得る重要事項についても、平易な言葉や図表を用いて誤解のないよう丁寧かつ分かりやすく説明します。特に、ご高齢のお客様や投資性商品（変額保険・外貨建て保険等）をご検討のお客様に対しては、より慎重かつ十分な時間をかけ、ご理解とご納得をいただいた上で手続きを進めます。

4. お客様のニーズに合致した最適なサービスの提供

当社は、お客様の加入目的、知識、経験、財産の状況を総合的に勘案し、適切な意向把握と適合性確認を行います。オンライン面談や対面など、お客様のご要望に応じた多様なコンサルティング手法を構築し、お客様が真に必要とする最適なプランを組み立ててご提案します。

5. ご契約後における継続的なアフターフォロー

保険契約は、ご加入いただいてからが本当のスタートです。当社は、ご契約後も定期的な情報提供や、ライフステージの変化に応じた保障内容の見直し・各種変更手続きを迅速にサポートします。また、万が一の事故や保険金のご請求の際には、お客様に寄り添い、迅速かつ確実にお支払い手続きが完了するよう全面的にバックアップいたします。

6. 方針の浸透に向けた従業員への研修・教育

当社は、本方針を全従業員が深く理解し、日々の業務で実践できるよう、継続的なコンプライアンス研修や商品知識・周辺知識（税務・法務等）の教育を実施します。従業員の評価体系においても、売上至上主義ではなく、契約の健全性やお客様の満足度（継続率等）を重視した指標を取り入れ、顧客本位の行動が企業文化として定着するよう努めます。