

# Fiduciary Duty

フィーディーシャリー・デューティ  
- 受託者の責任

## 1. お客さま本意の業務運営に関する方針の策定と公表について

Finback株式会社（以下、「弊社」または「わたしたち」）は、保険代理店業務に関し、お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針を公表し、定期的に見直しを行うことで、より良い業務運営を実現して参ります。弊社は主として、(1) 保険代理店業務を事業の柱に据えております。弊社は最終受益者となるお客さまに対し、数ある金融商品の中から、本当にお客さまの期待に応えられる商品・サービスを厳選し、お客さまの意向に沿ったご提案をすることが、お客さま本位の業務運営であると考えます。

## 2. 顧客エンゲージメント最善の追求

顧客エンゲージメントとは、企業とお客様との間で築かれる関係性や信頼性が高いと感じて頂いている状態のことです。良質な商品やサービスをご提供し、お客さまの最善の利益を図ることで、離脱を事前に防ぎつつ、これから商品やサービスを利用していくお客様に対して、意向に沿った商品をわかりやすくご説明し親密度をさらに高めます。また、お客さまの利益が不当に損なわないために、各部署との情報交換を定期的に行い、お客さまとの利益相反の可能性を把握し適切に管理します。お客様との良好な関係が築けることを目指す為下記の内容を掲げ活動いたします。

## 3. 情報の非対称性の解消

売り手側と買い手側の情報には差があり、売り手の利益を追求することによって市場全体にとっては望ましくないことがおこります。これが「情報の非対称性」の問題です。弊社では、お客さまに対して販売・推奨する商品やサービスについて、適切な投資判断をしていただく為に重要な情報について商品毎に説明いたします。その際には、お客さまの「取引経験」「知識」「ご資産の状況」「ニーズやご意向」を把握して適合性を十分に考慮し、わかりやすく説明いたします。

## 4. 「お客さま本位の業務運営」の社員に対する適切な動機づけの枠組み

弊社は、お客さま本位の取り組みを継続的に実施し、その実効性を確保するため社員に対し動機付けをするための取り組みを行っています。

## 5. 「働きやすい・やりがいのある職場」作りについて

弊社では、「自分たちが充実しなければいい仕事はできない」を経営の目標として取り組んでいます。これは、お客さまと接する社員が、会社に満足していなければ、お客さまに真の満足をご提供することは出来ないと考え、仕事に意欲的に取り組むために、環境を整備するとともに仕事そのもののやり方や人事制度を見直し、社員満足度を高めることが必要と考えています。また、固定給/年俸制をにすることにより、手数料優先販売を行わないよう取り組んでおります。

①新契約件数の増加20件/月

新しくご契約頂いたお客様の数が多いということは、何らかの形で顧客エンゲージメントが高まっており、口コミ効果などが発生していると考えられます。

- ・2023年10月現在：4240件【個人契約（個人事業主様含む）法人契約（36件）】

## ②継続率 (IQA) /90% (36ヶ月)

この水準を超えておれば、一定のエンゲージメントが高くなっていると判断する。

・一定の期間中にサービスの解約をした顧客割合を示し、この指標が高いと顧客エンゲージメントが低くなっていることが考えられます。※継続率90%については、当社調べによるものとする。

- ・2023年10月現在：93%【※弊社の契約に至る統計】

## ③顧客満足度 アンケート調査/月10件以上、年間120件以上 返信率40%/年間で査定

お客様アンケートを実施して、お客様の満足度をダイレクトに調べることで、顧客が募集対応やサービスに対してどういった思いを抱いているかを確認。

- ・2023年10月現在：返信率53.2% 26件/月確認