

*お客さま本位の業務運営方針

	FD宣言	運営方針 行動指針	K P I Key Performance Indicator (重要業績評価指標)
1	<p>お客様の声を活かす * 原則番号1. 2</p>	<p>■ 幅広くお客様の声を収集 * アンケート(SJ作成分使用) * お客様と担当営業との会話 * 事務所へのお電話 * 意向確認・対応履歴</p> <p>■ 会議で社内共有</p> <p>■ 収集した内容を業務へ反映</p>	<p>* 日々お客様の声を意識した活動を心がける</p> <p>* 年3回会議内で日々のお客様の声を共有 必要に応じて対策を検討し業務へ反映</p> <p>* 年1回HPへお客様の声や対策を掲載</p> <p>* 年1回の意向確認・対応履歴の確認</p>
2	<p>お客様に最適な商品の提供 * 原則番号3. 5. 6. 7</p>	<p>■ お客様の潜在リスクを的確に判断</p> <p>■ わかりやすく情報を提供</p> <p>■ お客様の意向を的確に判断</p>	<p>* プランナー5名・トータルプランナー1名の資格取得</p> <p>* 会議内で顧客の潜在リスクの確認を毎月実施</p> <p>* 会議内で商品研究会(又はロープレ)を毎月実施</p> <p>* コンプライアンス動画視聴や研修を年4回実施</p> <p>* 利益相反の対応に関する教育を年1回実施</p>