

FD宣言

お客様第一の業務運営に関する基本方針 AIM株式会社

AIM株式会社（以下、「当社」）は、お客様に「安心・安全」をお届けしたいという思いから、より地域に密着しお客様一人一人に最適な保険商品・サービスを提供することを常に考え、徹底した顧客満足度を実現していくため当社「経営理念」・「お客様第一の業務運営に関する基本方針」を実践し、一層企業文化として定着・浸透するよう以下取り組みを実施いたします。

方針 1 お客様第一の業務運営

- ・お客様からのご意向を正確に把握し、高い倫理観のもと行動することで迅速且つ的確な納得いただける保険商品のご提案を行いお客様に一生涯寄り添う会社となることを目指します。

方針 2 お客様の最善利益の追求

- ・時代の変化とともに多様化するお客様のライフスタイルに合わせた高品質な保険商品・サービスを提供するとともに、お客様の万が一に備え事故対応や故障した際のフォローを迅速に行います。

方針 3 利益相反の排除と適切な管理

- お客様第一の業務運営方針を基本原則と定め、代理店都合のためにお客様の利益を不当に害することがないよう業務運営いたします。また、保険会社から受取る代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様のニーズに合った最適な保険商品を提供します。

方針 4 お客様の声を実現

- お客様の声を真摯に捉え業務に反映し、現状に満足することなくサービス向上に努めます。そして、お客様の声に耳を傾け、より一層安心・必要とされる保険代理店を目指します。

方針 5 従業員に対する適切な教育と能力開発

- ・上記4つの方針を定めることにより、従業員の教育拡充化を図り資格取得支援基盤を形成することで、お客様だけではなく従業員その家族にも安心して働く会社になるよう尽力いたします。さらにすべてのお客様に安心いただけ るサービスをお届けできるよう、定期的にコンプライアンス研修を行い、常に社 内での周知徹底を図り、ガバナンス体制の構築に努めます。

顧客本位の業務運営のためのKPI*設定

- * KPIとは設定した目標を達成するために、その推進状況を数値化し評価するための指標のことです。
- 自動車保険保有契約件数（方針1）
- 事故対応力認定制度修了者（方針2）
- お客様アンケートの件数（方針3・方針4）
- コンプライアンス研修実施状況（方針5）