

<お客様本位の業務運営方針(FD宣言)>

弊社の経営理念

高松エステート株式会社(以下、弊社とする)は、経営理念において「マンション管理を通じて人々を幸せにすること」を掲げております。

弊社の取組

弊社は高松コンストラクショングループにおける損害保険・生命保険を取扱う総合代理店として、お客様のニーズにお応えし、お客様から選んでいただける賃貸マンション管理会社となれるよう取組むことが経営理念実現につながると考えております。その実現に向けた具体的行動指針として「お客様本位の業務運営方針」を策定し、公表いたします。

お客様本位の業務運営

1. お客様本位の業務運営を推進します。

お客様の安全・安心を第一に考え、お客様が抱えるリスクやニーズを十分に把握して、弊社が取扱う複数の保険会社の中から最適な商品を提供します。

2. お客様への分かりやすい情報提供・商品説明を行います。

保険商品の提供にあたっては、お客様それぞれの特性やリスクなど、お客様にとって重要な情報を分かり易く説明するとともに、提案する保険商品・サービス内容がどのようにお客様のご意向に沿うことになるかを丁寧に説明しご理解を頂きます。

また、ご高齢のお客様など特に配慮が必要なお客様については、より分かり易く丁寧な説明を行います。

3. 「お客様の声」を経営に活かします。

お客様から寄せられたご不満・ご意見・ご要望・お褒めの言葉を「お客様の声」として把握し、原因分析を行い業務改善につなげます。

4. お客様へのアフターフォローの充実に努めます。

ご契約いただいている全てのお客様に対し、保険契約内容のご確認や見直しのための有益な情報を提供する取組を継続して参ります。

また、事故が発生した際の保険金等のお支払や各種手続き等に関しては、保険会社と連携し適切なサポートができるよう努めて参ります。

5. 利益相反の適切な管理を行います。

お客様のご意向を適切に把握し、ご意向に沿った商品・サービスの提供を行うことで、お客様との利益相反の排除に努めます。

6. 適切な教育・研修体制を構築します。

お客様本位の業務運営方針を適切に運用するため、コンプライアンスおよび金融・商品知識の習得に向けた定期的な教育・研修を行います。

以上

<FD 宣言に係る重要業績評価取組>

弊社は「お客様本位の業務運営方針」に基づき、以下の重要業績評価に繋がる取組を推進します。

1. 弊社管理マンション建物火災保険加入率の向上について

弊社が管理を任せていただいている賃貸マンションの火災保険について加入率向上を図ります。

2. 弊社管理マンション入居者保険加入率の向上について

弊社管理物件にご入居いただいている方への安心安全のため、入居者保険の加入率向上を図ります。

3. 社内研修の実施について

商品知識および周辺知識の研修を行い、お客様に最新の情報提供を適切に行うことができるよう、研修を随時実施いたします。

以上