

顧客本位の業務運営方針（Fiduciary Duty）

航空電子ビジネスサポート株式会社

弊社保険事業は、従業員のエンゲージメント向上と J A E グループ連結経営への貢献を目的とした業務運営を実践するために、本方針を定めます。

本方針は、より良い業務運営の実現に向けて、定期的に見直しを行ってまいります。

1. お客様の本位の業務運営の実践

お客様のお役に立つ商品・サービスを提供することにより安心と安全をお届けいたします。

「お客様本位」の視点、お客様に寄り添った行動を実践することによりお客様から選ばれることを目指してまいります。

《対応原則（※） 3・6・7》

（1）コンプライアンスの遵守

保険代理店業務においてコンプライアンス遵守を最優先とし、真摯に取り組んでまいります。

コンプライアンス・プログラムを基に、定期的な研修の受講によりコンプライアンスへの理解や意識の向上を実践してまいります。

(2) 業務スキルの向上

適正な業務運営に基づき、お客さまにとって最適な保険商品のご提案や最高のサービスを常にご提供できるよう、各種公的資格の取得や研修を通じ、保険代理店として必要な専門業務スキルの向上を実践してまいります。

(3) お客さまの声を生かした業務品質の向上・検証・改善

お客さまから寄せられた問い合わせ、ご相談、ご意見、ご要望、苦情お褒めの言葉などを「お客さまの声」受付募に登録することで情報共有しております。このなかでお客さまからのご不満等、改善が必要な案件につきましても、原因分析を行ったうえで、再発防止策を講じ、募集人と保険会社と情報共有することにより業務品質の向上を実践してまいります。

方針2. お客さまのニーズに沿った保険提案と

適切な募集プロセスの実践

弊社は、団体保険制度を通じて J A E グループの企業、従業員の方々に対する福利厚生制度のサポートをさせていただいております。

また、退職された方々にも在職時同様の割引制度を提供させていただいております。

さらにグループ企業の資産や事業遂行に対し保険を用いたリスクヘッジを提供しております。

これらお客さまのニーズを的確に把握したうえで、ご意向に沿った保険商品をご提案し、お客さまの最善の利益実現を実践してまいります。

《対応原則（※） 2・5》

（１）ルールに則った適切な保険募集

弊社は、損害保険に関しましては１社専属であり代表申請会社である三井住友海上火災保険株式会社の規定に則り、適正な保険募集を行います。

また、生命保険に関しましては複数の保険商品を取り扱うため、独自の販売方針を定め、これに基づき適正に保険募集を行います。

ご高齢のお客さまや障害をお持ちのお客さまには、特にきめ細やかな対応をいたします。

（２）募集プロセスの記録

お客さまに対する意向把握・意向確認につきましては三井住友海上火災保険株式会社のお見積書、申込書の様式で行い、そのらを以って情報の記録といたします。

（３）業務品質の向上と標準化

お客さまのご要望に沿った最適な保険提案と適切な募集プロセス実践の

ため、規定・マニュアルの整備や募集人に対する定期的な研修を実施し
業務品質の向上と標準化を図ってまいります。

また、業務プロセスが適正に行われていることを検証・改善するため
各募集人が自己点検チェックリストを用い、各々の業務遂行状況を毎年自主
点検実施し、保険業務管理責任者が内容確認のうえ必要に応じ改善に向け
た指導を行います。

方針3. お客様へのアフターフォロー

弊社にてご契約いただいた以降もお客様の立場に立って、事故後の
アフターフォローやライフプラン・事業活動に応じたサービスを提供して
まいります

《対応原則（※） 6》

（1）事故後のフォロー

事故発生後は、お客様の立場で親身になったご相談・アドバイス等
きめ細かいサービスでお客様をサポートいたします。

（2）各種情報のご提供

個人のお客様には、ご自身のご加入状況や補償（保障）内容のご確認
など、保険相談窓口としてお客様のお役に立つ情報を提供いたします。

法人のお客さまにはリスクヘッジのため、最適な保険をご提案して
まいります。

弊社は、特定保険（外貨建保険、変額保険、変額年金保険）や複雑または
リスクの高い保険商品を取り扱っておりません。

《対応原則（※） 4・5（注4）・6（注4）》

弊社は、複数の金融商品・サービスをパッケージ化した保険商品を取り扱って
おりません。

《対応原則（※） 5（注2）・6（注2）》

弊社は、金融商品の組成に携わる金融業者ではありません。

《対応原則（※） 6（注3）》

対応原則（※） 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」

<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>