

お客さま本位の業務運営に関する宣言

クラブツーリズムのミッション『旅を通して「出会い」「感動」「学び」「健康」「やすらぎ」の種をまき、はつらつたるよろこびに満ちた社会を花開かせていく』に基づき、「旅をあきらめない、夢をあきらめない」人生の実現を、ライフプランセミナー運営・専門家紹介・生活支援で支えます。

この理念をFD（顧客本位）に結びつけ、継続的に改善する体制を構築します。金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さまの「最善の利益」を提供するべく、以下のとおり取り組むことを宣言します。本宣言は定期的実施状況等を検証し、改定を行います。

1. お客さま本位の業務運営を社内外に周知し、着実に実行するための取組み

将来の不安解消につながる相談機会を提供し続けるため、あらゆる業務運営についてお客さま本位で行動することを努めてまいります。

【具体的な取組み】

- お客さま本位の姿勢を、部内・社内で継続的に共有
- 顧客のニーズに対応したライフプランセミナーの開催
- 説明・記録の統一基準の整備と内部チェック
- お客様の声を活かした改善サイクルの運用
- テレマーケティングに関する取組
 - ・通話録音、要約、テキスト化により、お客様の声の可視化と継続改善（説明のわかりやすさ、苦情の未然防止）
 - ・お申込み前後の「確認コール」を実施し、提案内容がご意向に合致しているか、重要事項の理解状況を第三者部門で確認

2. お客さまに最適な商品・サービスをご提供するための取組み

専門的な分野（金融・保険・相続・不動産など）が必要となる場合には、お客様の最善の利益を第一に考え、信頼できる提携専門家のみをご紹介します。

特定の商品やサービスを推奨するのではなく、常に中立的な立場でサポートします。

【具体的な取組み】

- 提携先選定基準（FD方針、高齢者配慮、利益相反管理、苦情対応体制など）の明確化と定期的な見直し
- セミナーでは中立的な立場を保持し、特定商品の推奨・誘導は行わない
- お客様の状況・希望に最も適した提携先へ繋ぐ“コーディネート機能”を重視
- お客さまの希望に応じ複数先・セカンドオピニオンを用意し、不要な紹介は行わない

3. お客さまへのアフターフォローを適切に行うための取組み

ご紹介後も、進行状況や不安の有無を丁寧に確認し、安心して進めていただけるようフォローします。必要に応じて、別の専門家のご案内や追加の相談機会をご提供します。

【具体的な取組み】

- ご紹介後の状況確認（理解度・安心感・意向との一致など）
- 提携先の説明・配慮・利益相反管理の実施状況をモニタリングし、改善要請・提携見直し
- 再相談の場や追加セミナー、生活支援（見守り・家事等）との連携で“続く安心”を提供

4. お客さまから寄せられた声を業務運営に生かすための取組み

お客様からいただくご意見・ご要望は、事業改善に欠かせない重要な情報として受け止め、サービスの質向上に確実につなげます。

【具体的な取組み】

- 専用フォーム・アンケートの一元管理と分析（分類・是正・再発防止）
- 提携先選定・評価に「お客さまの声」を反映
- 経営層への定期的な報告と、改善反映

5. お客さま本位を推進するための社員教育、業績評価に関する取組み

お客様に寄り添った行動を実践できるよう、社員教育を継続し、過度な手数料重視にならない評価体制を整備します。

【具体的な取組み】

- FD研修（説明力・高齢者対応・利益相反）を定期実施
- 必要資格の取得支援、専門知識の向上
- 行動の質を重視した評価制度の運用
- オペレーター向けの定期研修
（高齢者配慮、意向把握、重要事項説明、利益相反回避、クレーム対応）

お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

「お客さま本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みに関する進捗状況について、定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下のとおり設定しました。

（※key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。）

	指標	確認ポイント	目標値	2025 年	2024 年	2023 年
①	お客様満足度	セミナー後アンケート満足度	95%	94%	95%	94%
②	お客様役立ち度	個別相談移行率	50%	46%	43%	42%
③	研修受講率	生命保険資格者の継続教育受講率	100%	100%	100%	100%

「顧客本位の業務運営に関する原則」との対比表 FD 宣言を金融庁に届け出る場合作成

原則（2～7）		項目	実施/不実施	取組方針（FD 宣言） 記載箇所	取組内容（結果） 記載箇所
2	顧客の最良の利益の追求	原則 2	実施	2	2
		（注）	実施	1	1
3	利益相反の適切な管理	原則 3	実施	2. 3	2. 3
		（注）	実施	2. 3	2. 3
4	手数料の明確化	原則 4	実施	2	2
5	重要な情報の分かりやすい提供	原則 5	実施	1	1
		（注 1）	実施	2	2
		（注 2）	－（非該当）	保険以外の複数の金融商品の パッケージ販売を行わないため	同左
		（注 3）	実施	1. 3	1. 3
		（注 4）	実施	1. 3	1. 3
		（注 5）	実施	1. 3	1. 3
6	顧客にふさわしいサービスの提供	原則 6	実施	2	2
		（注 1）	実施	2	2
		（注 2）	－（非該当）	保険以外の複数の金融商品の パッケージ販売を行わないため	同左
		（注 3）	－（非該当）	金融商品の組成に携わらないため	同左
		（注 4）	実施	1. 3	1. 3
		（注 5）	実施	1. 3	1. 3
7	従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	原則 7	実施	5	5
		（注）	実施	5	5

詳細については金融庁 HP（<https://www.fsa.go.jp/index.html>）をご覧ください