



**ADVANCE
EGG**

～あなたの安心まもり隊～

FD宣言

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

2024年9月13日



<方針策定にあたって>

当社のお客さま本位の業務運営方針Fiduciary Duty

私たちアドバンス・エッグは、リスク回避のお手伝いをする立場であり保険の仕事を通じて関わった人たち全ての人たちから喜んでいただける存在でありたいと心がけています。

弊社は、経営理念に基づき、「大切なお客さまへの4つの宣言。」を公表いたしました。

- 宣言1. 「お客さまのリスク回避のお手伝いをする気持ち」を常に考え行動します。
- 宣言2. お客さまに「わかりやすい説明」をすることでお客さまに寄り添うという「使命」を果たします。
- 宣言3. お客さまへの使命を果たすため、迅速かつ正確な手続きをいたします。
- 宣言4. 保険を通じて関わったすべての人たちに喜んでいただける存在になるよう成長し続けます。

私たちアドバンス・エッグのメンバーは、この4つの宣言を日々の保険代理店業務において実践し、お客さまの「安心できる生活、仕事環境づくり」の実現に貢献してまいります。





方針1 お客様のリスク回避のお手伝い

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則5、原則5(注1)、原則5(注3)、原則5(注4)、原則6、原則6(注1)、原則6(注5)】

お客さまが保険に加入する、しないに関わらず、必要な商品や補償内容などをお客さまと一緒に考え提案することで、リスク回避のお手伝いをいたします。

★具体的取組★

1-1：お客さまの理解が進むように業種ごとの事故を想定し、チラシやパンフレットを用いて具体的な事故例を提供しています。

【対応する原則・(注)：原則2(注)、原則5(注3)、原則6、原則6(注5)】

<取組状況>

事故例新規提案件数 ⇒ 264件（2023年3月～2024年2月）

1-2：リスクコンサルティングの知識を活用し、お客さまの損害を未然に防ぐためのアドバイスを行います。

【対応する原則・(注)：原則2、原則5、原則5(注1)、原則5(注4)、原則6、原則6(注1)】

<取組状況>

損保トータルプランナー資格1名 AIG損保リスクコンサルティング資格3名

事故が減少すれば企業のリスクが軽減されるので、お客さまには交通安全の意識を高く持つように伝えています。その結果、実際に事故が減少しました。



方針2 お客様へのわかりやすい説明

【対応する原則・(注)：原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5(注3)、原則5(注4)、原則5(注5)、原則6、原則6(注1)】

わからないことで困らないようにお客様の立場に立って寄り添うことを心掛けています。

それを実現するため以下の取組みを行います。

★具体的取組★

2-1：お客様が理解し、正しく選択できるように一覧表を更改の度に作成し提供しています。

ご希望があれば他社の保険契約も含めた一覧表も作成し提供しています。

【対応する原則・(注)：原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則5、原則5(注3)、原則5(注4)、原則6、原則6(注1)】

<取組状況>

一覧表はすべてのお客様に提供しています。

2-2：非対面の郵送手続きの場合は、一契約ごとに記入例を作成し、お客様が一目でわかりやすいようにしています。

【対応する原則・(注)：原則2(注)】

<取組状況>

記載不備がなくなりスムーズな事務手続きができています。

2-3：重要事項説明書を読んでもらうために口頭でお伝えし、さらに注意喚起を記載したカードを付ける等読んでもらうための工夫を行っています。

【対応する原則・(注)：原則5、原則5(注3)、原則5(注5)】

<取組状況>

注意喚起のカードを作成し、重要事項説明書に添付しています。

様
～ご加入保険一覧表～

連絡先：㈱アドバンス・エッグ
池原 善治
ADVANCE EGG

保険種類	保険の目的	任意特約	保険期間	保険金額	保険料	保険会社	その他補償内容
1 自動車保険			20年/65歳** から 20年/65歳** まで				
2 火災保険			20年/65歳** から 20年/65歳** まで				
3 生命保険			20年/65歳** から 20年/65歳** まで				
4 火災・地震			20年/65歳** から 20年/65歳** まで				
5 医療保険			20年/65歳** から 20年/65歳** まで				
6 生命保険			20年/65歳** から 20年/65歳** まで				

<お客様へのお願い>

- 「契約概要」は、ご契約の内容等に関する重要な事項のうち、**特に確認いただきたい事項**を記載しています。
- 「注意喚起情報」は、ご契約に際して**特に注意いただきたい重要な事項**不利益となる事項を記載しています。ご契約前に必ずお読み下さい



ADVANCE EGG

～あなたの安心をより豊かに～



方針3 <迅速かつ正確な手続き>

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則5(注5)、原則6、原則6(注5)、原則7、原則7(注)】

不明な点があれば必ず保険会社と連携を取って手続きを行っています。また、社内でチェック体制を強化し始期日までに確実に保険証券が到着するよう早期更改を徹底しています。

★具体的取組★

3-1：キャッシュレスを推進しています。また、エラー（書類不備）が出てもお客さまが困らないように、始期日までに確実に保険証券が到着するよう早期更改を徹底しています。

【対応する原則・(注)：原則2(注)、原則5(注5)、原則6、原則6(注5)、原則7】

<取組状況>

・キャッシュレス率：AIG損保100%、あいおい100% 早期更改率：AIG損保90.6%、あいおい：90.5%
(2023年3月～2024年2月)

3-2：契約時にエビデンス（確認資料）を必ず取得したうえで手続きを行っています。

【対応する原則・(注)：原則6(注5)、原則7】

<取組状況>

・火災保険の登記簿取得100%、自動車保険の車検証取得100%

3-3：事務社員が前年の契約内容を確認し、不備や添付漏れがないかチェックしています。

万一、エラー（書類不備）が発生した場合はその日のうちに解消するよう社内で徹底しています。

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則7、原則7(注)】

<取組状況>

・7日以内エラー解消率：AIG損保100%（2023年3月～2024年2月）



方針4 <保険の仕事を通じてかかわったすべての皆さまによるこんでいただける存在>

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則5(注3)、原則5(注4)、原則5(注5)、原則6、原則6(注1)、原則6(注4)】

コミュニケーションを大切に、保険だけにとどまらずお客さまがなんでも相談できる存在を目指します。

★具体的取組★

4-1：弁護士や社労士等の紹介など保険にとどまらず、お客さまのトラブル解決につながるようなサポートができる体制を整えています。

【対応する原則・(注)：原則2、原則2(注)、原則6】

<取組状況>

・労災事故が発生したお客さまに弁護士を紹介し、訴訟にならずに解決に至りました。

後日、お客さまから感謝のお言葉をいただきました。

4-2：アフターフォローの取組みとしてアンケートはがきを送り、

変更や事故などがあつたかなどを定期的に確認しています。

【対応する原則・(注)：原則2、原則6(注1)】

<取組状況>

・アンケート送付205件（2023年3月～2024年2月）

4-3：高齢のお客さまには複数人による募集や親族の同席等を定めた対応を行っています。また障がいをお持ちのお客さまには障がいの程度に応じた対応を行えるようルール化しています。

【対応する原則・(注)：原則2、原則5(注3)、原則5(注4)、原則5(注5)、原則6(注4)】

<取組状況>

・高齢のお客さまには2名で訪問しています。障がいをお持ちのお客さまへは耳マークやコミュニケーションボードを社内に設置する他、筆談による対応ができるようにしています。

お客様アンケートにご協力ください

●近況はいかがですか？

自然災害や地震で家が壊れた
 雨漏りや水漏れが起きた 泥棒被害にあった
 病気やケガで入院した 交通事故に遭った
 その他 ()

●ご契約内容について変更や要望はございますか？

住所に変更があった 電話番号に変更があった
 振替口座の変更がしたい 家族が増えた
 自動車保険の年齢条件や運転者限定の変更をしたい

●ご希望があればお聞かせください

保険請求できるのか確認したい
 一度連絡が欲しい(希望時間 曜日 時頃)

その他ご意見・ご要望・ご相談等ございましたら、何でもかまいませんので、ご記入ください。