

保険代理店業におけるお客様本位の業務運営方針(FD 宣言)

当社は、保険代理店業において「お客様本位の業務運営」を基本とし、お客様に質の高い、価値あるサービスを提供するために、以下の方針を定めます。

1. お客様本位の業務運営方針 お客様の安心と信頼のサポートを基本として、多様化のご要望にお応えし、お客様に最適な保険商品の設計・サービスを提供します。
2. 保険商品のご提案 お客様のご意向をしっかりと把握するとともに、そのご意向に沿った合理的な保険商品・サービスのご提供に努めてまいります。
3. わかりやすい情報の提供 お客様への情報提供・ご提案にあたっては、商品の内容をわかりやすく説明し、安心と納得のご案内をするよう努めてまいります。また、お客様に有益な情報を敵宣、ご提供することに努めてまいります。
4. 利益相反の適切な管理 お客様のご意向に沿った保険商品・情報をお客様にご案内します。また、乗換時の留意点を丁寧にご説明するとともに、契約内容確認を徹底し、適切な管理を実施します。
5. お客様の声の尊重 苦情や要望として寄せられた「お客様」の声を真摯に受け止め、原因分析と再発防止、改善策を社内で共有し、サービス向上に努めてまいります。

顧客本位の業務運営のための KPI 設定について

当社は、保険代理業における社内目標を達成するための重要な業績評価の指標（KPI）を以下の通り策定し、定期的に進捗状況をチェックし改善に努めてまいります。

1. 定着とサービス品質向上のための継続研修の研修実施率と受講率 お客様に商品内容を十分にご理解いただくため、またお客様の状況に応じた商品・サービスを提供できるよう、知識の習得や知り得た知識を確実なものにし実践していくための研鑽に励むことを目標に、年間学習計画をもとに定期的な教育・研修を実施し、研修の実施率・受講率を公表します。

2024 年度実績：受講率 100% 実施率 100%

2025 年度目標：受講率 100% 実施率 100%

2. 乗合代理店の特性の周知と高いレベルの資格取得 当社は、顧客本位の業務運営の第一歩は、何より「お客様がご納得いただける」ことだと考えます。常にお客様の立場で、お客様の意向を的確に把握するよう傾聴能力を高め、保険の専門性を磨き、お客様から安心を信託頂けることを目標に活動を行います。なお、お客様意向による保険会社の指定や、複数社の見積意向がない場合等は指標から外します。

● 損害保険プランナー認定数 2024 年度実績：1 名、2025 年度目標：2 名

※2026 年度に損害保険トータルプランナー 1 名在籍を目指します。

令和 7 年 3 月 1 日制定

令和 7 年 10 月 1 日改定