

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） 2026 年度版

株式会社 Drive・Door は、保険代理店として「お客様本位の業務運営」を経営の基本理念とし、お客様一人ひとりの安心と信頼にお応えするため、以下の方針を定め、公表するとともに継続的な改善に取り組みます。

1. お客様本位の業務運営

私たちは、お客様の安心と信頼を第一に考え、それぞれのライフスタイルや事業環境の変化に応じた最適な保険商品・サービスを提供します。また、ご契約後も継続的なアフターフォローを通じ、お客様に寄り添った対応を実践します。

（金融庁原則 1・2 対応）

2. 最適な保険商品のご提案

お客様のご意向やご加入目的、ご家族構成、資産状況、事業内容などを丁寧に確認し、複数の保険会社を取り扱う乗合代理店として最適な商品をご提案します。

また、ご契約時には募集方針に基づき、推奨理由を明確にご説明し、お客様に十分ご理解・ご納得いただいたうえでご契約いただけるよう努めます。

（金融庁原則 6 対応）

3. わかりやすい情報提供

保険商品は内容が複雑になりがちであるため、お客様の立場に立ち、専門用語をできるだけ使用せず、重要事項や補償内容、保険料、免責事項などをわかりやすくご説明します。また、事故対応や各種制度改正など、お客様に役立つ情報についても積極的に提供します。

（金融庁原則 4・5・6 対応）

4. 利益相反の適切な管理

私たちは、お客様の利益を最優先に考え、代理店都合による商品選定を行いません。乗換契約や補償内容の変更については、お客様への影響を十分にご説明するとともに、ご契約内容の確認を徹底し、利益相反のおそれがある場合には適切に管理・対応します。

（金融庁原則 3 対応）

5. お客様の声を経営に活かす取り組み

お客様からいただいたご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、原因分析と再発防止に努めます。

また、社内で情報共有を行い、業務改善や社員教育へ反映し、お客様満足度の向上につなげてまいります。

（金融庁原則 1・2・7 対応）

顧客本位の業務運営に関する KPI

当社では、お客様本位の業務運営を継続的に実践するため、以下の KPI を設定し、定期的に検証・改善を行います。

KPI① 社員教育・継続研修

保険募集品質の向上と法令遵守を徹底するため、年間教育計画に基づく社内研修・保険会社研修を実施します。

2025 年度実績

- 研修実施率 100%
- 研修受講率 100%

2026 年度目標

- 研修実施率 100%
 - 研修受講率 100%
-

KPI② 資格取得による専門性向上

専門知識の向上を図り、お客様へより質の高いコンサルティングを提供するため、資格取得を推進します。

2025 年度実績

- 損害保険プランナー 1 名

2026 年度目標

- 損害保険プランナー 2 名以上を目指します
 - 損害保険トータルプランナー 1 名在籍
-

KPI③ お客様対応品質の向上

お客様から寄せられたご意見・ご要望・苦情を社内で共有し、改善活動を継続します。

2026 年度目標

- 苦情・要望案件の社内共有率 100%
 - 改善策の実施率 100%
-

株式会社 Drive・Door は、今後も「お客様本位の業務運営」を実践し、地域のお客様から信頼され、選ばれ続ける保険代理店を目指してまいります。

令和 7 年 3 月 1 日 制定
令和 7 年 10 月 1 日 改定
令和 8 年 4 月 30 日 改定
株式会社 Drive・Door