

—お客様本位の業務運営方針—

当社は、『お客様の要望に応え、安心と安全を提供することで地域社会に貢献します』という経営理念に基づき、「お客様本位の業務運営方針」を策定しました。全役職員一丸となり取り組んでまいります。

金融庁に基づく方針	FD宣言	取り組み	KPI
【原則2】 お客様の最善の利益を追求します	当社は、お客様のニーズを的確に把握し適切なアドバイス、ご提案ができるように専門的な知識、商品知識を習得し、お客様に満足いただき、信頼される保険代理店となるよう取り組んでまいります。	お客様からよせられた、ご意見やご要望およびご不満等を「お客様の声」として記録して、社内で共有し「お客様の声」をもとに業務運営方法を改善していく体制を整備いたします。	お客様アンケート 回答件数 50 件以上
【原則3】 利益相反の適切な管理を行います	当社は、お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引き（利益相反の可能性がある取引）を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。	「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、お客様との対応内容履歴はシステムに記録・管理・点検します。また、毎月1回 全社員でコンプライアンス研修を実施いたします。	社内教育とコンプライアンス研修を毎月実施
【原則4】 手数料等のわかりやすい説明を行います	当社は、お客様が負担する手数料その他費用の詳細について、それらがどのようなサービスに基づく対価であるかをご理解いただけるよう、分かりやすい説明および情報提供を行うよう努めてまいります。当社で販売しております、特定保険商品（変額保険）について、お客様が負担される諸費用や、短期解約に伴う解約控除について、保険会社が提供する契約概要や注意喚起情報等に基づきわかりやすくご案内します。	保険募集の際に、契約締結前交付書面や注意喚起情報等を用いてご負担いただく費用の内容や金額等について説明しているか、契約後にモニタリングを実施いたします。	変額保険のフォローチェックの実施
【原則5】 お客様への分かりやすい情報提供を行います	当社は、お客様のご意向に沿った商品・サービスを選択いただけるよう、重要事項説明書等を用いて説明を行います。その説明の際には、お客様に分かりやすい表現を用い、お客様がご理解いただけたか確認のうえ、丁寧な情報提供を心がけます。	お客様のご意向に沿った保険商品を提案できるよう、募集人が保険商品の内容や仕組み等の理解を深めるよう、併せてお客様にお伝えできるよう定期的に研修を実施いたします。PC・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、丁寧で分かりやすい説明を実施いたします。	PC 等ナビゲーションシステムでの 契約募集 90%以上
【原則6】 お客様にふさわしいサービスの提供を行います	当社は、すべてのお客さまに対し、お客様を取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。ご契約いただいた後もお客様のお役にたつ情報の提供やお客様が潜在的に抱えるリスクに関する助言・提案を行い、長期的な視野にたってお客様のお役に立てるよう業務に取り組んでまいります。	・満期のお客さまが安心して継続できるよう早期に更新手続きが完了するようにいたします。 ・ご契約いただいたお客様から回答いただいたアンケートを毎月1回の定例会議にて共有し業務改善に活かします。	満期日 7日前 証券作成 90%以上 お客様アンケート 回答件数 50 件以上
【原則7】 お客様にとって高品質なサービスを提供するために社員の能力を向上させ続けます	当社は、お客様からの信頼を得るべく、従業員の教育計画と人材育成を継続して推進してまいります。	年間研修計画に基づき、商品知識の習得・業務品質の向上に努めてまいります。	社内教育とコンプライアンス研修の毎月実施

お客様本位の業務運営実践のための KPI(業績評価指標)

確認指標	目標	進捗状況(2025年10月末)
満期日 7日前証券作成率	90%以上	94%
社内教育とコンプライアンス研修を毎月実施	研修実施率 100%	100%
PC等ナビゲーションシステムでの契約募集率	90%以上	99%
お客さまアンケート回答件数	50件以上	20件

<顧客本位の業務運営に関する7原則(金融庁)>

- 原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定、公表等
- 原則2 顧客の最善の利益の追求
- 原則3 利益相反の適切な管理
- 原則4 手数料の明確化
- 原則5 重要な情報の分かりやすい提供
- 原則6 顧客に相応しいサービスの提供
- 原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

2024年度 目標に対する結果

確認指標	目標	成果
自動車保険 継続率	97%以上	96.8%
お客さまアンケート満足度	6ポイント	7.6ポイント
自動車保険 28日前早期更新率	95%以上	84.3%
ペーパーレス手続き率(自動車・傷害)	90%以上	89.1%
お客さまとの LINE チャット開設	150ルーム以上	134ルーム