

お客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・ 公表（金融庁が策定した原則 1 に対応）

当社は、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。

重要な情報の分かりやすい提供 (金融庁が策定した原則 5 に対応)

当社は、お客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。

※KPI 1236 に該当

お客さまの最善の利益の追求 (金融庁が策定した原則 2 に対応)

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

※KPI 5 に該当

お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 (金融庁が策定した原則 6 に対応)

- ①保険商品販売後のお客さまに対しても、ご意向と実情に応じた新商品・新特約のご案内を適切に行うとともに、保障内容の見直し等のお客様にとって価値のあるご提案を適切に行うことで、お客さまの安心と信頼が得られるよう努めます。
- ②お客さまの年齢、家族構成、資産状況、知識及び取引目的等のご意向をきちんと把握するとともに、そのご意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。

※KPI 7 に該当

利益相反の適切な管理 (金融庁が策定した原則 3 に対応)

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。

※KPI 4 に該当

お客さまの意向・ニーズに対応できる人材育成 (金融庁が策定した原則 7 に対応)

勉強会や研修、各種専門資格の取得等を通じて、人財の育成に努め、保険のエキスパートとして専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

※KPI 4 に該当

確認指標（KPI）

	項目
1	契約不備率 3 %以下
2	早期更改 8 0 %以上 (満期日 7 日前証券作成率 9 0 %以上※2025年11月18日変更)
3	キャッシュレス率 9 5 %以上
4	社員向け商品研修（年 1 0 回）コンプライアンス研修（年 1 0 回）
5	「お客様の声」の収集（年 4 8 件）及び社員への共有
6	ペーパーレス手続き率 9 0 %
7	ホームページを通じてお客様への情報提供（年 1 2 回以上）

2024年度KPI指標振り返り

	項目	結果
1	計上不備率3%以下	2.5% (4396件中112件)
2	早期更改80%以上(自動車)	65.1% (723件中471件)
3	キャッシュレス率95%以上	97.6% (4793件中4679件)