

お客さま本位の業務運営方針

方針1 顧客の最善の利益の追求（原則2）

- ・お客さまから寄せられた「お客さまの声（ご不満・ご要望・お褒め）」は社内で共有できる仕組みを構築しています。
- ・「お客さまの声」、「お客さまアンケート」を元に改善策を検討・策定し、実行することで業務品質の向上を目指していきます。

方針2 利益相反な適切な管理・重要な情報の分かりやすい提供（原則3、5）

- ・お客さまのご意向把握、比較販売推奨方針・重要事項のご説明などを適切に実施し、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。
- ・お客様がご高齢である場合や、障がいがある場合は特に丁寧なご説明と理解力を確認しながら情報を提供し、誤解などの防止に努めます。

方針3 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等（原則7）

- ・多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を捉え、リスクに対応するサービス（情報）を提供します。
- ・お客さまのご意向・ニーズを十分に把握したうえで、質の高い安心・安全を提供できるよう業務知識の向上に努めます。
- ・お客さま第一の業務運営方針を的確に実践するため、保険商品の適正な提供に係る教育、研修を定期的に行います。

方針4 顧客にふさわしいサービスの提供（原則6）

- ・企業理念に基づき誠実なお客さま対応を行い、「安心」と「満足」を提供し続けられるよう、お客様の声を活かした質の高いアフターサービスの提供に努めます。

方針5 手数料等の明確化（原則4）

- ・お客様に安心して保険商品をご検討いただけるよう、保険募集に関わる手数料や報酬について、できる限り透明性をもってご説明します。
- ・保険会社から支払われる代理店手数料は、保険商品やご契約の条件により異なりますが、当社の提案内容やアドバイスに不当な影響を与えることがないよう、公正な業務運営を務めます
- ・「お客さまの意向を聴かない」、「反映しない提案」、「手数料ベース」にした提案、保険締結を禁止するとともに、意向に沿った募集管理徹底するため教育管理を行っています。

FD宣言の実現に向けた主な取り組み（KPI）

2025年度 具体的な取り組み	KPI
【お客様対応品質向上】 ①業務品質向上に向けお客様アンケートを実施（原則2） ②リスクに対応するサービス（情報）を提供（原則2・7）	・ドラレコ特約50台（前年40台） ・アンケート（お褒め）150件（前年280件） ※ドラレコ取組み追加のため前年60%前後に引き下げ
【業務効率、生産性の向上】 ・「安心」と「満足」を提供し続けられるようアフターサービスの実施（原則3.6）	・モバソンチャット開設 年240件 ・キャッシュレス化 領収書発行件数 年60件以内
【お客様目線での情報提供強化】 ・多様なソーシャルサービスを駆使しお客様に必要な情報提供を行う（原則5）	・HPニュース更新 月1回 ・Instagram更新 年20回 ・Instagramフォロワー数150人
【手数料の明確化の実施】 ・投資性の強い商品「変額保険」「外貨建保険」の提案時に運用費用等を必ず説明する（原則4）	・商品知識、資産形成に寄与できる幅広い知識の社内研修会の実施12回

2024年度 具体的な取り組み	KPI	振り返り
お客様対応品質向上 ・お褒め（感謝）の件数	目標：年150件 実績：280件	各個人に目標数値の設定を実施した月から多くのお褒めの意見を頂戴することができた。個人差がある点は課題だが、次年度も継続して実施するため、対策も考えながら引き続き取り組んでいく。
業務効率、生産性の向上 ・モバソンチャット開設 ・個人契約キャッシュレス化	目標：モバソンチャット開設 年240件 領収書発行件数60件以内 実績：モバソンチャット開設 352件 領収書発行件数 38件	（チャット開設） 毎月の目標数字は順調に進んでいるが、担当者案内件数10件の行動結果を书面で提出してもらい、案内件数と開設件数が比例して増加することが解かった。 また、案内件数がわずかな担当者は、まったく開設ができないため、開設件数の伸び悩みがある。 （キャッシュレス化） 毎月発行はあったが、順調に取組ができた。
お客様目線での情報提供強化 ・お客様向けチラシ お知らせ回数 ・HPニュース更新 ・Instagram更新	目標：お客様向けチラシ お知らせ回数 年4件 HPニュース更新 月1回 Instagram更新 年20回 実績：お客様向けチラシ お知らせ回数 年4件 HPニュース更新 17回 Instagram更新 21回	今年度の目標を達成。Instagramに関しては、更新の回数に加えてフォロワー数の目標値50人を追加。3/31時点で50人達成。今後も継続して更新し、情報発信をしていく。