

お客様本位の業務運営方針 ※(FD宣言)

基本方針

保険代理店業務において、お客様本位の最適な保険商品・サービスの提供を通じ、お客様の信頼に応えることを最優先に考え、お客様のメリットの最大化を目指します。

各方針とKPI・アクションプラン

※KPIは別途参照

1.お客様の最善の利益の追求

方針

当社は、お客様の日常生活を取り巻くリスクを十分に把握し最適なお提案、お手続き、事故対応を行います。万が一の事故やケガ、ご病気などお客様のお困りごとが起きた際は、しっかりと寄り添い保険金請求手続きなど保険金をお届けするまでの支援を徹底します。

アクションプラン

①自動車保険更新手続き時に、お客様の声を数多く収集するために、ご契約手続き後SMSで「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客様アンケートの回答をご依頼します。

また、苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットなどお客様の声を積極的に収集します。

収集したお客様の声は、更なるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。

②当社の「お客様本位の業務運営方針」で策定した方針・取組内容の確実な実行のため、取組状況とKPIの進捗状況を確認し、進捗が思わしくないものは、原因を分析し、改善策を協議し、次の活動に繋がります。

2.重要な情報の分かりやすい提供

方針

当社は、お客様への情報提供・ご提案にあたっては、わかりやすい言葉を使い良くご理解していただけるようご案内します。

お客様の意向を最優先とし、最適な商品をご提案します。

また取引保険会社と連携し、適切な対応に努めてまいります。

アクションプラン

①保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてPC・パンフレット等を活用し、お客様のご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。

②高齢のお客様に対しては、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組、対応した内容を記録に残すことで今後のお客様対応に活用します。

③お客様への満期のご案内を満期2か月前までにお届けし、原則保険始期20日前までにご提案することで保険始期までにお客様の手元に保険証券をお届けします。

3. お客様にふさわしいサービスの提供

方針

当社は、お客様の意向を傾聴するとともに、保険加入の目的等を多角的に考慮し、適切な保険商品やサービスを提供していきます。

アクションプラン

①お客様が事故に遭われた際には、保険会社と連携して当社が中心となってお客様に寄り添った対応を心がけます。初動対応については、事故発生時に迅速に事故連絡をいただくための連絡方法をご案内するとともに、初動対応を標準化し初動対応のアドバイスなど丁寧な対応に取組、お客様の安心につなげます。

②キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。

4. お客様の最善の利益の追求、利益相反の適切な管理、従業員に対する

適切な動機づけの枠組み等

方針

当社は、お客様に意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する教育研修計画や人事評価制度の構築など会社としての仕組みづくりに取り組みます。

①お客様に不利益が生じないようにコンプライアンス研修を年に2回実施確認します。
研修の記録を残し、欠席者に対しては補講するなど、社員全員の受講を徹底することで社内への浸透をはかります。

②役職員全員が、お客様にとって優位性のある商品を販売するため、業界最高位の資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画に策定・実効するとともに、業界最高位の資格（損保トータルプランナーや生保トータルライフコンサルタント）の資格取得の推奨と支援する制度を構築します。

5. 手数料の明確化

方針

当社は方針として「お客様のメリットの最大化を目指す」を掲げ、お客様のご意向を最優先としお客様のニーズに合った商品を提案する事を明確化しており、高い手数料を優先的に販売することはありません。

アクションプラン

①当社の方針に「お客様のメリットの最大化を目指し、決して会社利益を優先しない」を明文化しております。

2025年度12月21日 策定