

お客さま本位の業務運営方針【FD 宣言】

当社はお客さまに寄り添いお客さまが安心してくださるよう、お客さまの生活の安心・安全・健康を迅速にサポートできる代理店をめざしていきます。

【1】 お客さま対応基本方針<原則 1>

当社は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、企業としての社会責任を果たしていきます。

[具体的な取り組み]

(1) この実現に向け、お客さま本位の業務運営方針を定め、お客さま対応基本方針と KPI(成果指数)を公表します。

【2】 お客さまの最善の利益の追求<原則 2>

当社は、高い倫理観のもと、お客さまに誠実・公正に業務を遂行し、お客さまの最善の利益を追求いたします。

[具体的な取り組み]

- (1) お客さまのご意向の把握・確認及び情報提供を適切に行い、お客さまに最善・最適な商品を提案いたします。
- (2) お客さまに最善のサービスが提供できているか、ご満足いただいているか、改善点がないかなどを振り返るため、お客さまの声・アンケートを積極的に収集いたします。収集したお客さまの声は、定期的に社内で共有し、サービス改善に活かします。

お客さまの声：・事故の時の対応が早くて助かった。
・親身になって保険の相談に乗っていただき感謝しています。

【3】 利益相反の適切な管理<原則 3>

当社は、お客さまの利益が損なわれることがないように、ご契約を適切に管理します。

[具体的な取り組み]

- (1) 顧客管理システムへの対応履歴内容の入力・保存

※原則 3 の（注）につきましては、委託手数料を受け取る金融商品やグループ内の別会社、運営部門がございませんので実施しておりません。

【4】手数料等の明確化<原則 4>

当社は、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。

特定契約のご案内にあたっては、お客さまの年齢・金融知識・投資経験・経済環境等を踏まえ、リスク・リターンの関係や、お客さまの負担となる費用等を丁寧に説明いたします。

[具体的な取り組み]

- (1) 申込書兼商品パンフレット等による丁寧な説明・交付
- (2) ロープレ研修の実施

【5】重要な情報の分かりやすい提供<原則 5>

当社はお客さまに十分に理解いただけるよう、丁寧に説明いたします。

[具体的な取り組み]

- (1) 専門的な内容については、お客さまにわかりやすい表現を用い、理解度を確認しながら情報提供を行います。
- (2) 高齢者の方や障がい者の方には、ご家族の同席や当社社員による複数回による説明等を行います。

【6】顧客にふさわしいサービスの提供<原則 6>

当社は、お客さまにご満足いただけるお客さまに最適でふさわしいプランをご提供いたします。

[具体的な取り組み]

- (1) お客さまのご要望・環境にあった方法で時間に余裕をもって募集手続きをいたします。
- (2) お客さまにとって代理店との有益な接点のために、LINE チャット開設ご案内をいたします。

【7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等<原則 7>

当社はお客さま本位の業務運営方針実現に向けて、従業員が常にお客さまの最善利益を意識して行動し、お客さまにとって良質なサービスが提供できるよう、当期に達成する目標を社員全員で設定し、目標達成にむけて取組めます。

[具体的な取り組み]

- (1) 従業員に対する教育・研修は年間スケジュールに沿って行ってまいります。
コンプライアンス研修では理解度を確認するための確認テストを行っています。
- (2) 年度初めの目標設定時には、社長をはじめ従業員全員で目標を決め、目標達成に向けて取り組みます。

FD『7つの原則』		業務運営方針-FD 宣言	KPI を設定した取組 ※KPI は取組状況を測る指数です
1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	お客さま本位の業務運営方針 ・【1】[具体的な取り組み]	
2	顧客の最善の利益の追求	お客さま本位の業務運営方針 ・【2】[具体的な取り組み]	① お客さまアンケートの収集
3	利益相反の適切な管理	お客さま本位の業務運営方針 ・【3】[具体的な取り組み]	② コンプライアンス研修の実施
4	手数料等の明確化	お客さま本位の業務運営方針 ・【4】[具体的な取り組み]	③ 投資商品にご契約のお客さまへのアフターフォローコールを実施
5	重要な情報の分かりやすい提供	お客さま本位の業務運営方針 ・【5】[具体的な取り組み]	④ 品質向上会議の実施 ⑤ キャッシュレス化・口振ペーパーレス登録率 ⑥ 満期日 7 日前証券作成率
6	顧客にふさわしいサービスの提供	お客さま本位の業務運営方針 ・【6】[具体的な取り組み]	⑦ チャットルーム活用件数
7	従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	お客さま本位の業務運営方針 ・【7】[具体的な取り組み]	② コンプライアンス研修の実施 ③ 品質向上会議の実施

お客さま本位の業務運営方針に基づく取り組みを図る指標として下記の指標・状況を公表します。

内容	2025 年度 KPI (目標値)
① お客さまアンケートの収集	「回答件数 50 件以上」 「お客さま信頼品質基準 90%以上」
② コンプライアンス研修の実施	「毎月実施・全員参加」
③ アフターフォローコール	「100%」
④ 品質向上会議の実施	「毎月実施・全員参加」
⑤ キャッシュレス化・口振ペーパーレス登録率	「キャッシュレス化率 95%以上」 「口振ペーパーレス登録率 80%以上」
⑥ 満期日 7 日前証券作成率	「95%以上」
⑦ チャットルーム活用件数	「150 件以上」

KPI（評価項目）	（単位）	2024 年度 実績	2025 年度 目標
お客さまアンケート	件	14	50
コンプライアンス研修の実施	件	12	12
アフターフォローコール	%	100	100
品質向上会議	回	12	12
キャッシュレス化率	%	99.6	95
口振ペーパーレス登録	%	91.8	80
満期日 7 日前証券作成率	%	91.3 (28 日前早期更改)	95
チャットルーム活用件数	件	102	150