

## お客様本位の保険業務運営方針（FD 宣言）

当代理店は、お客様の利益最優先を宣言し公表致します！

\*この宣言についてこれらの原則は、下記の金融庁ウェブサイトをご確認下さい。\*

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

方針 1、お客様の最善の利益追求「原則 2 に対応」

取り組み目標・・・お客様のライフスタイル等に最適な保険業務を心がけ、万が一の対応連絡先などもご案内致します。

方針 2、利益相反の適切な管理「原則 4 に対応」

取り組み目標・・・当社は、お客様の利益を不当に損なう事無く、お客様との間に生じうる利益相反を適切に管理致します。

方針 3、お客様負担手数料・その他費用の明確化「原則 4 に対応」

取り組み目標・・・保険契約にかかる手数料の仕組みなど、ご質問には適切に情報提供しお客様にご理解頂けるよう説明致します。

方針 4、重要な情報（リスク・意向）の把握と丁寧な提案「原則 5 に対応」

取り組み目標・・・お客様ご自身が判断し選択出来る様専門用語ではなく分かりやすく提供致します。

方針 5、お客様へ募集品質の均一化と高品質のサービス提供「原則 5. 6 に対応」

取り組み目標・・・お客様へのアンケートを実施し、事故発生時の支援、保険金請求サポート、契約内容確認など継続的にサポート致します

。

方針 6、品質向上に向けたガバナンス体制の整備と社員教育の向上「原則 2.5.6 に対応」

取り組み目標・・・高齢者様に対する第三者同席（同意）での手続きを徹底し、コンプライアンス、お客様対応スキル研修を実施致します

。

方針 7、幅広いお客様から信頼される企業構築「原則 7 に対応」

取り組み目標・・・本業を通じた CSR 活動に努めた社会貢献・SDGs の達成への取り組み

KPI：重要業績定着度評価指標（実績値）

ペーパーレス手続き率・・・70%以上目標とし満期日までに証券作成完了を目標  
（2024年度実績率65% 2025年度実績率68%）  
成果：お客様とSNSを通じても接点を維持しています。

アンケート総合満足度・・・お客様アンケートの実施と回収件数5件以上目標  
（2024年度回収1件 2025年度回収3件）  
成果：ご意見を参考にしお客様との信頼に繋がっています。

契約継続率・・・お客様のニーズに寄り添った内容での契約更改と継続率90%以上目標  
（2024年度実績率88% 2025年度実績率90%）  
成果：制度改定・システム変更等を確認しより迅速なご案内に繋がっています。

募集人研修率・・・募集人への定期的な研修・資格の確認・勉強会の毎月実施を目標  
（2024年度・コンプライアンス研修毎月2名参加  
・事故対応勉強会4月実施2名参加  
成果：高品質な事故対応サービス向上に繋がっています。  
2025年度・コンプライアンス研修毎月2名参加  
・事故対応勉強会4月実施2名参加）  
成果：お客様への適切なご案内に繋がっています。

契約時対応率・・・高齢者との手続きに関する第三者との同意手続き実施率100%目標  
（2024年度達成率100% 2025年度達成率100%）  
成果：高齢者様と第三者同意での理解度アップに繋がっています。

2026.1.20