ＦＤ策定宣言

（お客さま本位の業務運営方針）

方針１（原則２）【お客さまの利益を最優先に考えます】

最優先すべきは、お客さまの利益であるという理念を、お客さまと接する際の行動指針としています。

・お客さまアンケートに適切に対応して、より良く品質改善を行っております。
・対面によりお客さまとの接点を強化し、お客さまに有益な情報を提供します。

方針２（原則３）【お客さまの立場で利益相反を適切に管理いたします】

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て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。

・満期更改時にもお客さまの意向・確認をおこない、必要な補償やサービスをご提供します。
・お客さまの意向に反して代理店手数料の高い商品を推奨することを防止しています。
・比較推奨販売方針をご案内しております。
・事故報告と保険金請求手続きのご支援をしております。

方針３（原則４）【手数料等の明確化について】

当社は、保険会社が提供する各種商品についてお客さまが負担する手数料が明示されていない為、手数料等の明確化を行っておりません。

今後、法令等により環境変化があれば、保険会社と連携し、適切な対策を講じます。

方針４（原則５）【お客さまに分かりやすく丁寧に、商品提案を行います】

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わかりやすく、丁寧にご説明していきます。

・高齢のお客さま・障がいのあるお客さまにも配慮した丁寧な対応をいたします。
・投資性商品においてお客さまが負担する手数料、その他費用に関する情報を提供します。

方針５（原則６）【過去の慣習に囚われず新たな発想でお客さまのリスク・ご意向に沿った商品・サービスを提供いたします】

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

・事故対応スキルの習得の為、各保険会社の事故研修を履修しております。
・当社は複数の保険会社と乗合い、様々な特徴をもつ保険商品を揃えております。
・常に最新の情報にアップデートし、最適な商品を提供できるよう努めております。

方針６（原則７）【高品質な保険募集体制を確立するために、絶えず、従業員教育、社内体制を強化、見直ししていきます】

当社は、当該、業務運営方針ＦＤ宣言の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

・募集人教育、保険研修会を毎月実施しております。
・全役職員が教育研修計画に基づき、資格や周辺知識の習得を目指しております。
・高品質な保険募集体制を確立するため、保険部門責任者を設置しております。

※（原則 2～7）の通し番号については、
金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づく番号となります。

ＫＰＩ

(Key Performance Indicator：重要業績評価指標)

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとして KPI を設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、半年度単位でご報告いたします。
また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。

【２０２６年度（２０２６年９月末 時点)】

① お客さまからの評価を反映させる取り組み

取組項目 A：自動車保険継続率
取組目標値：95.0%
取組実績値：96.1%（前年同期 95.0%）

取組項目 B：個人火災保険継続率
取組目標値：95.0%
取組実績値：84.9%（前年同期 95.8%）

② お客さまへ質の高いサービス、安心感のある事故対応を行う取り組み

取組項目　：事故対応窓口割合
取組目標値：70.0%
取組実績値：81.2%（前年同期 63.3%）

③ お客さまへ高品質なサービスを提供するための募集体制

取組項目　：年間研修回数
取組目標値：12 回（毎月 1 回ペース）
取組実績値：6 回（4～9 月まで毎月実施）
※2026 年 6 月に「代理店コンプライアンス研修」実施