

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

当社は、すべてのお客さまにご満足いただけるための取組を一層推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定いたしました。

当社は本方針のもと業務運営を行い、取組状況を公表するとともにお客さまに信頼される保険代理店として社会的責任を果たしていきます。

1. お客さまに最適な商品の提供

当社は、お客さまの意向を把握したうえで当社の定める「比較説明・推奨販売方針」に則り補償内容や特約内容についてわかりやすく説明し最適な保険商品を提案いたします。

2. お客さまの声を活かした取り組みの実施

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、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。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることがないように適切に管理する態勢を構築していきます。

4. 重要な情報のわかりやすい説明

当社は、お客さまの知識、保険加入の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、提案する商品の重要な情報をわかりやすく丁寧にご説明してまいります。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

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商品やサービスの提供とご契約後の適切なアフターフォローを実施していきます。

6. 法令、社会規範の順守・社員教育の徹底

当社は、お客さまの利益を害さないため、保険業法、独占禁止法、個人情報保護法等の業務に関連する法令、社会規範、社内ルール等についてあらゆる場面で遵守します。

また、各種研修会への参加、周辺知識の習得等に積極的に取り組み、迅速かつ丁寧な説明、お客さまに寄り添ったご案内ができるよう人材育成に取り組んでまいります。

7. 当方針に関する取組指標（KPI）

当社は、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、お客さまの声を集約・分析し、苦情の再発防止策の検討・共有を行い、業務レベルの向上を図ります。

	2023	2024	2025（目標）
コンプライアンス研修	1	1	(2)
商品・事務研修	2	2	(6)
FP資格者数	2	2	(3)