

# お客様本位の業務運営方針 (FD宣言)

第32期 2025年9月1日～2026年8月31日

## 方針1

当社は常にお客様の声に耳を傾け、丁寧かつ時間を掛けて意向を把握しお客さまの利益を最優先に考え、最適・最善な提案を心掛けます。新規契約時、満期更改時や契約内容変更等の際には、適切に補償内容や特約の見直しを提案する事を徹底します。

〔 \*原則2、お客様の最善の利益の追求  
\*原則3、利益相反の適切な管理 〕に対応

| 具体的取組   | KPI (※)                       | 前年度実績 (※) | 今年度結果 (※) |
|---|-------------------------------|-----------|-----------|
| お客様アンケートや定期訪問時、電話などで寄せられたご不満の声・お褒めの声を「お客様の声受付簿」に集約し、お客様満足の向上と業務品質向上のための改善策や社員教育に取り組みます。 | 朝礼時にお客さまの声受付簿の社員共有と問題解決策の話し合い | 82%       |           |

## 方針2

当社はお客様にとって有益な情報を適切に提供する事に努めます。

専門的な内容の情報提供や商品に関しては、分かりやすい言葉や表現を用いてお客様がご理解頂けたかを確認しながら丁寧に進めます。

また高齢者対応に関しては取扱保険会社のルールに則り、商品説明や保険募集はご親族同席の下で時間を掛けて丁寧かつ慎重な対応をとっています。あわせて外貨建保険・変額保険などの保険商品を取扱う場合には、保険会社が作成する資料に基づき手数料その他の費用の詳細をお客様にご理解いただけるよう情報提供に努めます。

〔 \*原則5、重要な情報の分かりやすい提供  
\*原則4、手数料等の明確化 〕に対応

| 具体的取組  | KPI (※)             | 前年度実績 (※) | 今年度結果 (※) |
|--|---------------------|-----------|-----------|
| 取扱保険会社・保険商品の中から、お客様が適切な保険を選択していただけるようお客様の当初のご意向と最終のご意向を確認するために「意向確認シート」を活用しています。 | 新規契約時の意向確認シート取得100% | 95%       |           |

## 方針3

当社はお客様に適切なサービスを提供するために、お客様の環境の変化や家族情報を的確に把握し、最適・最善のサービスの提供に努めます。お客様とは定期的にコンタクトをとり、万が一の事故の際の連絡方法などを周知していただく事に努めます。また迅速かつ適切なサポートをし、お客様に寄り添ってまいります。

〔 \*原則6、お客様にふさわしいサービスの提供 〕に対応

| 具体的取組   | KPI (※)                            | 前年度実績 (※)     | 今年度結果 (※) |
|---|------------------------------------|---------------|-----------|
| 定期的にコンタクトを取りながらコミュニケーションの充実を図り、お客様の環境の変化を的確に把握する。チャットやメールも活用し訪問以外のコンタクト手段を増やす取り組みます。クイックナビの使用方法も案内件数を増やします。 | モバソンの有効活用件数年間100件増<br>クイックナビの利用数5件 | 94件<br>前年指標無し |           |

## 方針4

当社はお客様から信頼され最適な情報を提供するため、専門的知識・総合力スキルアップの人材育成に努めます。

〔 \*原則7、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 〕に対応

| 具体的取組   | KPI (※)                  | 前年度実績 (※) | 今年度結果 (※) |
|---|--------------------------|-----------|-----------|
| コンプライアンス社内研修、社員教育は年間計画を定め実施します。<br>お客様から選ばれる会社・募集人を目指すためにプランナー・トータルプランナーの在籍数を増やします。 | トータルプランナー：3名<br>プランナー：3名 | 2名<br>1名  |           |

※KPIの判定期間は2025年4月～2026年3月（前年実績は2024年4月～2025年3月末）とします。