

# お客様本位の業務運営方針（FD方針）

## 1 【お客さまの最善の利益の追求】 金融庁が策定した原則2に対応

当社は、常にお客さまの立場で、お客さまの声に耳を傾け、ご意見の把握・確認を行い、お客さまの実情に合った最適なプランを提案いたします。

### 〈取り組み〉

①自動車保険の更新手続き時に、お客さまの声を数多く収集するために、ご契約手続き後お客さまアンケートの回答をご依頼します。また、苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットなどお客様の声を積極的に収集します。収集したお客さまの声は、月1回開催の品質向上会議で共有し、更なるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。改善策は社内規則に反映して募集人全員で取り組みます。

②当社の「お客さま本位の業務運営方針」で策定した方針・取組内容の確実な実行のため、毎月の会議で取組状況とKPIの進捗状況を確認し、進捗が思わしくないものは、原因を分析し、改善策を協議し、次の活動に繋がめます。

# お客様本位の業務運営方針（FD方針）

## 2【利益相反の適切な管理】金融庁が策定した原則3に対応

当社はコンプライアンスを遵守しお客さまの利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めます。また全社員が幅広い知識の習得に努めます。

### 〈取り組み〉

- ①教育研修計画に基づき、コンプライアンス研修を毎月全募集人に実施いたします。また、確認テスト等を行うことにより、保険募集人としてとるべき正しい行動の確認を行ってまいります。
- ②内務部門にて適宜、お客さまとの間で利益相反関係が生じていないかの確認を行い、疑義案件は氏家嗣子が管理・対応いたします。

# お客様本位の業務運営方針（FD方針）

## 3【重要な情報のわかりやすい提供】金融庁が策定した原則4,5に対応

当社は、お客さまにとって重要な情報を、お客さまに適した方法で、ご理解いただくまで丁寧に説明いたします。

### 〈取り組み〉

- ①自動車保険、火災保険の募集については、PCのナビゲーションシステムを使用した募集を積極的に行います。
- ②80歳以上のお客さまに対しては、書面での手続きを基本とし、より丁寧な説明に努めます。また、お客さまの理解度に合わせ、家族の同席、複数回の面談、複数募集人による確認を行います。
- ③可能であれば、対面での募集を基本といたしますが、コロナ禍を踏まえて、ご希望のお客さまへはWEB対応、電話対応を行います。
- ④お客さまへのご案内を満期2か月前までにお届けし、原則保険始期20日前までにご提案することで、保険始期までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。
- ⑤ご契約時に事故や故障時等の連絡先を分かりやすくご案内いたします。
- ⑥変額保険商品等リスクのある商品を提案する場合、保険料の一部が保険契約締結に係る費用に充当されること、運用実績・為替相場・市場金利の影響を受けて損失が生じる可能性があることについてご理解いただくまで説明を行ってまいります。

# お客様本位の業務運営方針（FD方針）

## 4 【お客さまにふさわしいサービスの提供】金融庁が策定した原則6に対応

当社はお客さまの「万が一」を支えるため、お客さまの状況、加入目的、加入内容をきちんと把握し、お客さま一人ひとりに最適な商品・サービスを提供します。

### 〈取り組み〉

- ①お客さまが事故に遭われた際には、保険会社と連携して当社が中心となってお客さまに寄り添った対応を心がけます。初動対応については、事故発生時に迅速に事故連絡をいただくための連絡方法をご案内するとともに、初動対応を標準化し、初動対応のアドバイスなど丁寧な対応に取り組み、お客さまの安心につなげます。
- ②キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。
- ③専門家との連携を強化するための当社独自ネットワーク網を構築し、社員全員でお客さまの様々な課題解決に取り組みます。

# お客様本位の業務運営方針（FD方針）

## 5【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】金融庁が策定した原則7に対応

当社は、社員一人一人の成長がお客さまに提供するサービスの向上と企業の成長に深く結びついていると考えます。当社は、従業員が仕事に誇りとやりがいを持ち、お客さま本位の行動を促進するよう、研修や専門資格の取得推奨等、社員の育成に取り組んでいきます。

### 〈取り組み〉

- ①社員の幅広い知識取得のため研修計画に基づき、募集人全員参加の研修を継続的に行います。
- ②社員自ら、業務に関わる資格やその他関連する資格取得を積極的に取り組みます。

上記について、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、今後も定期的にこの「運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。

**【KPI：重要業績評価指標】** 当社は、「お客さま本位の業務運営方針」の取り組み定着を測るため次の指標（KPI）で検証し、継続的な改善に取り組めます。