

FD方針（お客さま本位の業務運営方針）

私たちは、お客様の利益を最優先に考え、以下の方針に基づいて業務を運営いたします。

方針1. お客様にとっての最適なお提案をします（原則2・5・6）

お客様のご意向を正確に把握した上で、最適な提案となるように商品やサービスの情報をご提供します。ご提案の際には、お客様に正しくご理解いただけるように重要事項説明書やパンフレット等を用いて、わかりやすく丁寧にご説明いたします。

方針2. お客様の声を業務品質向上の糧とします

お客様からいただく「声」を業務運営における最も重要な指針と定め業務品質の向上を図ります。ご不満やご意見をいただいた際には真摯に受け止め、何ができていて、何ができていなかったかを適切に分析して次の行動につなげます。

方針3. 募集人の教育に努めます(原則7)

定期的な教育・研修を実施することで募集人全員の知識やスキル、そして職業倫理の向上を図ります。より専門的なご相談に応えるために各種資格の取得を推進いたします。

方針4. 組織体制の強化に努めます（原則7）

お客様情報を社内で正確に共有することで、募集人個人による属人的な対応ではなく、組織としてお客様をお守りできる体制を構築します。役割分担を明確にして、募集人それぞれの強みを活かし、互いにサポートできる体制を構築いたします。

方針5. 健全な業務運営に努めます（原則2）

重要な業務指標(KPI)について定期的にモニタリングし、業務の改善、および向上を図ります。誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を追及するための行動が促されるよう報酬・評価体系を設計いたしております。

方針6. 利益相反の適切寝管理（原則3）

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のないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。

具体的な取組として ①意向確認書、対応履歴等の確認

②利益相反の対応に関する教育や研修の実施

③募集人ごとの会社別・商品別販売 状況のモニタリング

2025年度KPI重要業績評価指標

1. 車両保険一般化率 (安心の補償によりお客様のおクルマを守るため)

2024年度実績 62.1%

2025年度目標 75.0%

2. 人身傷害無制限化率 (安心の補償によりお客様自身を守るため)

2024年度実績 63.7%

2025年度目標 80.0%

3. Web証券比率 (ペーパーレス化し携帯性が高くいつでも

保険内容を確認できる手段を提供できているか)

2024年度実績 18.6%

2025年度目標 50.0%

4. 満期日1ヶ月前手続き率 (早期にご案内しお客様が

余裕持ってご検討いただくため)

2024年度実績 35.9%

2025年度目標 50.0%