

お客様本位の業務運営方針(FD 方針)

弊社は金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、以下の通り業務運営方針を策定しています。

方針 1 安心・安全・健康のための商品・サービスの提供(原則 2)

【具体行動】 リスク診断、契約見直し、事故時サポート、ワンストップ対応、セミナーや周辺情報提供

方針 2 お客さまの立場で利益相反を適切に管理(原則 3)

【具体行動】 お客さまのリスク・ニーズに沿った最適商品提案

方針 3 商品・サービスに関する情報の分かりやすい説明(原則 5)

【具体行動】 丁寧な説明、問い合わせ対応、高齢者対応

方針 4 お客さまのリスク・ご意向に沿った商品・サービスの提供(原則 6)

【具体行動】 意向把握・確認や比較説明・推奨販売

方針 5 適切なお客さま対応のための従業員教育(原則 7)

【具体行動】 募集人の教育・管理・指導、お客様の声

◆自動車保険募集に関する KPI

○ 意向把握・確認や重要事項の説明をしっかりと行う。

・ペーパーレス手続き率 70%

2025 年 12 月時点 65%

○ 契約手続きを正確に行う。

・手続き不備率 0%

2025 年 12 月時点 0%

○ 補償の充実のための各種提案を行う。

・証券診断件数 120 件

2025 年 12 月時点 50 件

○ 早めの更改手続きでお客さまに安心いただく。

・満期日 7 日前証券作成率 95%

2025 年 12 月時点 90%

・更改率 90% 2025 年

2025 年 12 月時点 88%

○ 適正な保険募集のための募集人教育を行う。

・研修会や勉強会等の実施回数 12 回以上

2025 年 12 月時点 9 回

○ お客さまに満足いただき継続してお取引いただく。

・お客さまアンケート回答数 50 件以上

2025 年 12 月時点 10 件

・お客さまアンケート満足度・推奨ポイント 9P 以上

2025 年 12 月時点 10P