

## 顧客本位の業務運営に関する方針（FD 方針）

当社は、\*\*金融庁が示す「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、損害保険および生命保険を取り扱う保険代理店として、以下の方針を定め、誠実に業務を行います。

1. 当社は、顧客本位の業務運営に関する方針を策定し、公表するとともに、継続的な見直しを行います。
2. 当社は、常にお客様の立場に立ち、お客様の最善の利益を追求した保険提案・サービス提供に努めます。
3. 当社は、保険商品選定にあたり、お客様の利益を損なうおそれのある利益相反が生じないよう、適切に管理します。
4. 当社は、保険契約に関する手数料や費用等について、必要に応じて分かりやすく説明します。
5. 当社は、保険商品の内容、補償範囲、リスク、免責事項等の重要な情報を、お客様に理解しやすい方法で提供します。
6. 当社は、お客様の意向、知識、経験、家族構成、財産状況等を踏まえ、損害保険・生命保険それぞれについて、お客様にふさわしい商品・サービスを提供します。
7. 当社は、従業員が顧客本位の業務運営を実践できるよう、教育・研修を行い、適切な動機づけの枠組みを整備します。

## 顧客本位の業務運営に関する取組指標（KPI）

当社は、顧客本位の業務運営の実効性を高めるため、以下の指標を設定し、定期的に確認・見直しを行います。

1. **自動車保険の継続率**  
保険募集にあたり、意向把握・確認を適切に行った契約の割合  
2025 年度目標：99% 2024 年度実績：99.7% 現状：99.0%(2025 年 12 月時点)
2. **満期日 7 日前証券作成率**  
保険責任開始日までに保険証券を確実にお届けするため  
2025 年度目標：95% 2024 年度実績：89.5% 現状：93.4%(2025 年 12 月時点)
3. **キャッシュレス手続き率**  
2025 年度目標：100% 2024 年度実績：100% 現状：100%(2025 年 12 月時点)
4. **お客様の声の把握および改善対応**  
要望の受付件数および改善対応の実施状況  
2025 年度目標：15 件 2024 年度実績：0 件 現状：0 件(2025 年 12 月時点)
5. **従業員教育・研修の実施**  
顧客本位の業務運営に関する社内研修の実施回数  
2025 年度目標：月 1 回以上 2024 年度実績：年間 12 回  
現状：11 回(2026 年 2 月時点)