

お客様本位の業務運営方針（FD宣言）

	FD『7つの原則』	業務運営方針－FD宣言－	具体的な取組とKPI
原則1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	お客様おひとり、おひとりに心を尽くして向き合い「本当に安心できる保険とは何か」をお客様と共に考えてまいります。	HPへの記載 定期的な見直しの実施
原則2	顧客の最善の利益の追求 経済的利益に限らず「顧客の最善の利益」を図る取組と その結果として「自らの安定した顧客基盤と収益の確保」 に向けた考え方や取組	お客様のニーズに応える商品・サービスを提供します。	具体的な取組 お客様の声の収集 KPI お客様満足度90%以上
原則3	利益相反の適切な管理 顧客と代理店の利益は異なる可能性があることを認識した管理	お客様の要望を真摯に受け止めともに考えてまいります。 お客様の利益を第一に考え適切に対応していきます。	具体的な取組 利益相反の対応に関する教育や研修の実施 KPI 社内研修実施回数 月2回
原則4	手数料の明確化 サービスの対価に対する顧客が負担する手数料、その他の 費用の説明	お客さまに市場リスクを有する商品を提案・推奨する際には、 商品特性によりお客さまのご負担となるリスク等について、 お客さまにご理解いただけるよう取り組みます。	具体的な取組 保険募集時の資料（「契約概要」「注意喚起情報」）等を用いた説明 KPI パンフレット等の交付
原則5	重要な情報の分かりやすい提供 顧客と代理店との情報や知識の非対称性を踏まえた 保険商品の基本的な仕組みや特性のわかりやすい提供	お客様が納得いくまで徹底的にアドバイスします。	具体的な取組 PC・タブレットを用いた手続き KPI ペーパーレス手続き70%以上
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供 顧客の属性と保険商品・サービスとの属性との適合を考えた 顧客にふさわしいサービスの提供	お客様の現状やこれからの要望を伺ったうえで商品や サービスを提供してまいります。 事故などの万が一のとき、お客さまのそばで親身に 相談に応じます。	具体的な取組 事故発生時対応 情報提供 KPI 継続率95%以上
原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 顧客本位の取組を促すための業績評価体系や研修・教育の工夫	業務運営方針-FD宣言-の徹底に向けて、従業員に対する教育や 研修を継続的に実施していきます。	具体的な取組 従業員教育 KPI 研修実施回数 月2回