

■ お客様本位の業務運営方針(FD 方針)

策定日:2026年2月1日

1. 基本理念(Principle 1:顧客の最善利益の追求)

当社は、地域に根ざした保険代理店として、「お客様の安心と未来を守ること」を最優先に、誠実で透明性の高い業務運営を行う。

お客様の最善利益を常に第一に考え、

- 公正な提案
- 丁寧で分かりやすい説明
- 適切な意向把握
- 迅速な事故対応を徹底する。

また、従業員一人ひとりが成長し続けることで、より質の高いサービスを提供し、地域社会への貢献と持続的な企業価値向上を目指す。

2. 原則別の方針(対比表)

顧客本位の業務運営に関する原則	当社の方針(FD 方針)
原則 1:顧客の最善利益の追求	公正・誠実・透明な業務運営を行い、手数料の多寡に左右されない最適提案を行う
原則 2:利益相反の適切な管理	利益相反を適切に管理し、お客様に不利益が生じないように徹底する
原則 3:重要情報の分かりやすい提供	重要事項を分かりやすく説明し、誤認を与えない説明を徹底する
原則 4:お客様の意向把握と適合性の確保	お客様の意向を丁寧に把握し、契約内容との整合性を確認する
原則 5:従業員教育の充実	研修・教育を継続的に実施し、専門性とコンプライアンス意識を高める
原則 6:KPI の設定と公表	KPI を設定し、毎年度の実績を公表する
原則 7:保険会社との適切な連携	損害保険・生命保険会社と連携し、適切な募集管理と事故対応を行う

3. 損害保険事業に関する方針

当社は損害保険代理店として、

- 自動車保険
- 火災保険
- 傷害保険
- 賠償責任保険

などの募集において、法令・監督指針・保険会社規程を遵守し、適切な募集管理を行う。

事故対応については、

初期対応の迅速化・進捗管理・記録保存 を徹底し、お客様の不安を最小化する。

4. 行動指針(アクションプラン付き)

① お客様視点の徹底(原則 1)

方針:

すべての業務において「お客様にとって最善か」を判断基準とする。

アクションプラン:

- 意向確認書の取得徹底
 - 高齢者・障害者への丁寧な説明
 - 契約前後のフォローアップの実施
-

② 最適な提案と情報提供(原則 3・4)

方針:

お客様のライフスタイル・将来のリスク・ご意向を丁寧に伺い、公正で最適な保険提案を行う。

アクションプラン:

- 重要事項説明の実施率 100%
 - 意向と契約内容の整合性チェック
 - 比較推奨販売ルールの遵守
-

③ お客様の声を活かした改善(原則 1・6)

④ 事故対応の迅速化(原則 7)

方針:

事故発生時には初期対応から保険金支払いまで寄り添い、安心いただけるサポートを徹底する。

アクションプラン:

- 初期対応は当日中
 - 進捗管理表の作成
 - 記録保存と共有
-

⑤ 満期管理の徹底(原則 4)

アクションプラン:

- 満期 30 日前の案内率 95%以上
 - 継続提案の標準化
 - 未案内案件の管理
-

⑥ 人材育成と働きやすい環境づくり(原則 5)

アクションプラン:

- 年 4 回以上のコンプライアンス研修
- 商品研修・ロープレの実施
- 研修履歴の管理
- 未受講者フォローアップ

5. KPI(重要業績評価指標)

KPI 項目	指標内容	目標値	実績値(前年度)
意向確認書取得率	全契約における取得率	100%	準備中
重要事項説明実施率	説明実施率	100%	準備中
お客様満足度	アンケート満足度	90%以上	準備中
苦情初期対応時間	初期対応完了までの時間	24 時間以内	準備中
事故初期対応	初期連絡までの時間	当日中	準備中
満期案内実施率	満期 30 日前案内率	95%以上	準備中
研修参加	年間研修参加回数	年 6 回以上	準備中
地域貢献活動	地域活動参加回数	年 2 回以上	準備中
従業員定着率	年間離職率	5%以下	準備中

6. 周知方法(従業員への共有)

当社は FD 方針を全従業員に周知するため、

- 年度初めの全体会議で説明
 - 議事録として記録
 - 共有フォルダに保存し、随時参照可能な状態とする
 - 新入社員研修で必ず説明する
-

7. 進捗管理方法(PDCA)

FD 方針に基づく取り組みは、以下の方法で管理する。

- 四半期ごとに KPI 進捗を確認
 - 苦情・事故・アンケートの分析
 - 改善点を手順書・業務フローに反映
 - 会議議事録として記録
 - 年度末に総括し、翌年度の FD 方針に反映
-

8. ホームページでの開示

当社は、以下の情報を自社ホームページに掲載する。

- FD 方針
- KPI および前年度実績(初年度は準備中で可)
- 更新日
- 取り組み内容の概要

掲載後は、スクリーンショット等で証跡を保存する。

9. 結び

当社は、
「お客様・従業員・地域社会のすべてが幸福になれる代理店」
を目指し、顧客本位の業務運営を継続的に実践していく。
