

お客さま本位の業務運営方針（FD方針）

～経営理念～

「困ったときに、まず相談したくなる存在に。」私たちは、保険を通じて地域の皆さまの安心を支え、信頼される身近なパートナーであり続けます。

事故や災害、将来の不安に備えるだけでなく、日々の暮らしの中で「頼れる味方」として寄り添います

<方針1> 方針の策定・公表と定期的見直し

顧客本位の業務運営を実現するため、FD方針を策定・社内掲示し、年1回の見直しを行います。

該当原則：原則1

アクションプラン：会社案内および社内掲示板へのFD方針掲載

年1回の方針見直しと記録保存

KPI：FD方針の掲示率：100%（社内掲示・会社案内に反映済み）

方針見直しの実施回数：100%（年1回、毎年4月に実施）

<方針2> 最適な提案と迅速な対応

顧客の状況に応じた最適な補償提案と、迅速な手続き対応を徹底します。

該当原則：原則2・5・6

アクションプラン：補償重複の確認と割引提案

事故時の保険使用アドバイス

車両入替・解約の即日対応

顧客情報の適正管理

KPI：補償重複チェック実施率：90%以上

事故対応の初動時間：平均24時間以内（受付から初回連絡まで）

車両入替・解約手続き完了までの平均所要日数：2営業日以内

個人情報管理研修の受講率：100%（年1回）

<方針3> 利益相反の管理と説明責任

当社は専属代理店として、取扱商品の中でお客様の意向に最も適したプランを選定し、その理由を明確に説明・記録します。

該当原則：原則3・5

アクションプラン：意向把握に基づく商品選定理由の記録

補償内容や特約の異なるプラン)の比較説明

KPI：商品選定理由の記録率：90%以上（意向確認書または申込書に記載）

比較説明実施率（該当時）：80%以上（複数プラン提示時）

<方針4>手数料の明確化

該当となる商品の取扱いがないため

該当原則：原則4

アクションプラン：該当商品の取り扱いなし

KPI： 表記の有無確認率100%

振り返り(KPI)：

<方針5>従業員の動機付けとサービス品質向上

顧客対応力向上のため、研修や資格取得を推進します。

該当原則：原則6・7

アクションプラン：定期研修の実施（年2回）

FP 資格取得支援

KPI： 年間研修参加率：100%（年2回以上）

FP 資格保有者割合：50%以上（常勤者に対する比率）