お客さま本位の業務運営方針【FD宣言】

	方針	取組み	ＫＰＩ 【判定期間：2026年4月～2027年3月】
1	**お客さま本位の業務運営** 当社は常にお客さまの立場で考え、お客さまにとって本当に必要な商品・補償・情報のみを提供します。 販売ありきではなく、お客さまの理解と納得を最優先とします。 【原則２、３】に対応	・意向把握シートの統一、必須化（生命保険契約） ・更新時の補償内容・条件の再確認（最低限の見直し提案） ・販売ありきにならない提案プロセスの徹底 ・不要・過剰補償の抑制	・新規契約時の意向把握シート取得：全数 ・更改時の補償内容見直し提案件数：80% ・お客さまアンケート「提案の納得度」 満足以上件数：月10件以上 ・販売起因による苦情件数：月2件以下
2	**分かりやすく、誠実な情報提供** 当社は商品内容・補償範囲・注意点について専門用語を避け、分かりやすい説明を行います。 お客さまが適切な判断を行えるよう、十分な情報提供に努めます。 【原則４、５】に対応	・専門用語を使わない説明トークの標準化 ・パンフレット、設計書の重要事項説明のチェック ・高齢者や理解に配慮が必要な顧客への対応ルール明確化 ・説明不足による問い合わせ、苦情の分析 ・変額保険について手数料・費用を事前にパンフレットを使用 して説明、記録に残します 保険関係費用、運用関係費用、解約控除費用	・重要事項説明実施記録：全数 ・説明不足起因の問い合わせ件数：月2件以下 ・お客さまアンケート「説明の分かりやすさ」 満足以上件数：月10件以上 ・変額保険販売時の手数料説明実施記録：全数
3	**誠実な業務遂行と法令等の遵守** 当社はお客さまとの約束を守り、法令・業界ルール・社内規則を 遵守することを信頼関係構築の基本と考えます。 【原則１､2】に対応	・コンプライアンス研修の定期実施 ・募集ルール・社内規則の再周知 ・内部点検・自己点検チェックリスト運用 ・ミス、ヒヤリハットの報告と共有	・コンプライアンス研修受講率：100% ・自己点検実施：年2回 ・ミス、ヒヤリハットの報告と共有：月2件以上
4	**組織で支え、進化し続ける体制** 当社は個人に依存しない組織的な業務運営を行い、 情報共有と相互支援を通じて、安定したお客さま対応を実現します。また社会環境やデジタル技術の変化に対応し、 業務の改善と品質向上に継続的に取り組みます。 【原則６】に対応	・業務フロー（手続き・事故対応）の統一 ・ダブルチェック体制の明確化 ・営業活動、対応履歴の見える化 ・業務改善、デジタル活用の提案制度	・業務マニュアル、業務フローの作成 ・ダブルチェック実施率：100% ・業務改善提案件数：年間一人2件以上 ・モバソン有効活用：年間100件増
5	**働く人の幸せと健全な企業文化** 当社は自分自身と仲間の幸せを大切にし、心身ともに安心して 働ける職場環境を整えます。 働く人の健全性が良質な業務とお客さまの安心につながると考えています。 【原則６、７】に対応	・過度な個人負担を避ける業務分担 ・有給休暇取得推進、労務管理の適正化 ・意見、改善提出を出しやすい風土づくり ・ハラスメント防止、相談体制整備	・有給取得率：90%以上 ・社内アンケート（ESアンケート）を 作成し今年度1回実施