

# お客様本位の業務運営方針(FD宣言)

- 当社は損害保険の商品を取扱う代理店としてお客様視点に基づき、お客様本位の運営に取り組みます。
- 当社はお客様の声を真摯に受け止め、誠実な対応に努めることで、お客様の満足度を向上させています。
- 当社はお客様の意向把握に努めることで、お客様の利益が不当に害されることのないよう取り組みます。また、代理店手数料に捉われることなく最善の提案に取り組みます。
- 当社はお客様にとって重要な情報をわかりやすく、丁寧に提案するよう努めます。
- お客様の利益が不当に害されることのないよう、徹底して社員教育を行い高い倫理観を持ってお客様に最適な提案を行います。
- 当社は業務運営方針の徹底に向けて継続的な社内教育、研修実施、体制構築に取り組みます。

## お客様本位の業務運営方針(FD宣言)に関する目標と実績(KPI)

### 1.お客様視点に基づいた、お客様本位の運営の取り組みについて(原則2,6\*)

総合満足度目標 9.5Pt 2024年度実績 9.3Pt

### 2.お客様の満足度向上について(原則2,6\*)

総合満足度目標 9.5Pt 2024年度実績 9.3Pt

### 3.お客様の意向把握に努め、リスクを把握し、分析して最善の提案に取り組む(原則2,5\*)

早期更新(28日前まで:余裕を持つ)目標90% 2024年度実績 73%

### 4.お客様に重要な情報を丁寧に提案(原則2,5\*)

新モデル 目標 85% 2024年度実績 66%

### 5.利益相反の適切な管理に務めます(原則2,3,7\*)

### 6.業務方針の徹底に向けて社内教育、研修の実施(原則7\*)

月1回の保険勉強会 2024年度実績 12回

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応したものです。

変額保険等お客様が手数料を負担する商品は取り扱っていないため、原則4は対象外としています。

原則に基づく各方針記載のKPI(および実績値)は全項目共通です。



株式会社ABC