

FIDUCIARY DUTY

FD宣言(お客様本位の保険業務運営方針)

当社は社是である「我社は、お客様に高品質の商品とサービスをお届けするとともに安全と信頼を提供することに全力を尽くす」の実現に向け、保険事業において「お客様本位の業務運営に関わる方針」を策定・公表し、本方針に基づいて行動します。

方針1.お客様にご満足いただける商品とサービスを提供します。

当社は、お客様の最善の利益を第一に考え、多様化するお客様のニーズに適応する為高度な専門性や倫理観を持ち誠実・公正な対応をするとともに、良質な商品とサービスの提供に努めます。

主な取組み

他社で加入中の自動車保険を解約し、弊社へ切り替えられる場合、等級進行等において不利益事項が発生することがあることについて、より丁寧な説明を行います。

方針2.お客様のニーズに応える商品とサービスを提案します。

リスクやお客様の多様化するニーズにお応えすべく お客様のご意向と実情に沿った商品の説明およびサービスが提案できるよう努めます。

主な取組み

保険証券診断を実施し、お客様の家族の状況などを確認しながら適切なアドバイスをするよう心がけます。

方針3.お客様の利益が不当に害されないように適切に管理します。

当社は、お客様と利益相反のおそれがある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないように適切に管理・対応するよう努めます。

主な取組み

定期的に全店舗統一のカリキュラムで「当社推奨販売ルール、適切な保険募集方法、コンプライアンス」などの研修を実施します。

方針4.お客様に保険商品をわかりやすく説明します。

当社は、お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等十分にお伺いしたうえで、契約を判断して頂く為の重要な情報をわかりやすく説明するよう努めます。

主な取組み

特に重要な箇所については専門用語をなるべく使わず適切かつ十分な情報提供に努めます。
またご高齢者、特に配慮が必要なお客様に対して提案・説明をする際は、親族等のご同席、複数回の説明等の方法で細やかな対応を行います。

方針5.ガバナンス体制の整備と継続的な社員教育を実施します。

当社は、お客様の声に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。またお客様の声をもとに、適切に原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上に努めます。

主な取組み

各拠点に保険責任者を設置し 毎月保険委員会を実施、本方針について継続的に発信してまいります。

「お客様本位の保険業務運営」に取り組み成果を示す指標（KPI）



現在の実績：77.3%



現在の実績：31.8%



現在の実績：73.9%



現在の実績：92.5%