

# FD 宣言（お客さま本位の業務運営方針）2024

お客様の信頼と満足を得られるように6つの方針に沿った業務運営を行ってまいります。

1. 当社は、お客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業として社会的責任を果たしていきます。
2. 当社は、全人財がお客さまの不安・疑問・問題解決の課題を的確に捉え、品質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度向上に努めてまいります。
3. 当社は、全人財がお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に管理するための体制整備を実施し、維持・改善に努めてまいります。
4. 当社は、全人財が市場リスクを有する商品（変額保険）を取り扱う場合においては、お客さまに保険商品の内容や仕組み等を十分にご理解いただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」「特別勘定のしおり」等の記載事項について十分な説明を行うよう努めてまいります。
5. 当社は、全人財がお客さまに分かりやすい表現を用い、お客さまが真にご理解頂いたかを確認するよう努めてまいります。
6. 当社は、全人財がお客さまの思い（ニーズ）を把握し、保険の枠に捉われず、お客さま一人ひとりにとって最適な解決策をご提案するよう、努めてまいります。
6. 当社は、全人財がお客さまからの「ありがとう」を最大の喜びとする、企業文化を醸成するよう努めてまいります。

# お客さま本位の業務運営に関する原則 2024

取組状況や、本原則を取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しの検討を行うものとしします。

## 原則 1

顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当該方針に係る取り組み状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します

## 原則 2

顧客の最善の利益の追求

高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図ります。方針 1・2・3・4・5・6

## 原則 3

利益相反の適切な管理

取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理します。方針 2・3・5・6

## 原則 4

手数料の明確化

お客さまが負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客さまが理解できるよう情報提供します。方針 2・3・5

## 原則 5

重要な情報の分かりやすい提供

金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供します。方針 1・2・3・4

## 原則 6

顧客にふさわしいサービスの提供

お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該お客さまにふさわしい金融商品サービスの組成、販売・推奨等を行います。

方針 2・3・5

## 原則7

### 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

お客様の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修や適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備します。方針6

## KPI（重要業績評価指標）主な取組 2024

1. 主な取組：ホームページにて、お客様本位の業務運営に関する方針の掲載と、定期的な見直し・更新を取り組んでいます。

見直し更新回数：目標毎月1回/実績：見直し4回/更新12回

2. 主な取組：お客様の声を真摯に受け止め、誠実・迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に取り組んでいます。

お客様の声：目標年間120件/実績：お客様の声135件

内)お褒め48件/ご不満19件/気づき(ちょっと不信)26件/ヒヤリハット22件/その他20件

3. 主な取組：利益相反の対応に関する教育・研修を実施し、確認テスト・効果検証を行い、適切な保険商品をご案内できるよう取り組んでいます。

社内研修の実績回数：目標毎月1回/実績：社内研修50回/コンプライアンス研修50回/募集人・階層別研修23回

4. 主な取組：当社は、市場リスクを有する商品を取り扱う場合において、該当保険商品におけるパンフレット・契約概要・注意喚起情報・特別勘定のしおりを用い、市場リスクについて適切に情報提供を行い、年1回アフターフォローのご連絡をさせていただくよう取り組んでいます。

変額保険アフターフォロー率：目標100%/実績：100%

5. 主な取組：デジタルツールの活用による募集品質の均一化を通じ、お客様へより質の高い顧客体験を提供するよう取り組んでいます。

ペーパーレス手続き率/実績：98.4%

6. 主な取組：幅広いニーズへお応えするためにお客様へ電話連絡以外に、

**ロードアシスタンスを要請できる手段を情報提供するよう取り組んでいます。**

**クリックナビ率 (WEB からロードアシスタンス手配率)**

**目標年間 10 回/実績： 31 件**

**7. 主な取組：当社の存在意義や目指すべき姿を全人財が共有し、お客さま本位の行動に結びつけるため、当社が大切にしている経営理念・ビジョン・行動指針・人事ポリシーを明確に定めるとともに、地域に根差した代理店として、社会貢献に取り組んでいます。**

**地域貢献活動：目標年間 1 回以上/実績： 1 回**