

# FD 宣言（お客さま本位の業務運営方針）

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. お客様からいただいたお褒めの言葉やお叱り、  
苦情などお客様の声とし記録して営業活動の改善を図る  
（お客様の声を活かした業務運営 【原則1・2・5・6に対応】）
2. お客様の疑問や不安に対し専門用語を使わず、  
手続きNAV Iなどのツールを活用して分かりやすく説明する  
（お客様にわかりやすく提供する業務運営 【原則2・3・4・5・6に対応】）
3. お客様の意向に沿った保険契約を間違いなく行い、  
契約手続き不備によるお客様の2重3重の手続きを減らす  
（お客様に満足していただける業務運営 【原則2・3・4・5・6に対応】）
4. 疑問や不安などを事前にしっかり解決しお客様に、  
安心していただけるよう余裕をもった手続き対応を行う  
（お客様に迅速な対応を心掛ける業務運営 【原則1・2・5・6に対応】）
5. お客様の不安や疑問を聞きとり、  
一緒に問題解決へ向けた様々なご提案やご案内ができるよう努める  
（お客様をトータルサポートする業務運営 【原則2・3・4・6に対応】）
6. お客様が来店しやすく  
ここで働きたいと思える職場環境をつくる  
（お客様から信頼を得る業務運営 【原則2・3・6・7に対応】）

# お客さま本位の業務運営に関する原則

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**      **お客様の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該お客様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）2023

## 1. お客様の声を活かした業務運営

目標：NPS（お客様満足度）50p t

実績：2023 年度 81.0p t

## 2. お客様にわかりやすく提供する業務運営

目標：対面ナビ率 30%新モデル（デジタルで分かり易く）手続き率 90%

実績：2023 年度 対面ナビ率 37.5% / 新モデル手続き 91.5%

## 3. お客様に満足していただける業務運営

目標：不備率 1.5%以下 ※昨年度と抽出データ使用変更

実績：2023 年度 1.7%

## 4. お客様に迅速な対応を心掛ける業務運営

目標：早期更改率 85%

実績：2023 年度 89%

## 5. お客様をトータルサポートする業務運営

目標：新規多種目化件数年間 200 件

実績：2023 年度 210 件

## 6. お客様からの信頼を得る業務運営

目標：2 名採用

実績：2023 年度より導入 なし