

顧客本位の業務運営方針【Fiduciary Duty 宣言】

当社は、保険代理店としてお客様の最善の利益を追求し、お客様に信頼される企業であり続けることを目指しております。

そのため、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下の方針を定めるとともに、業務運営の改善に継続的に取り組んでまいります。

また、本方針に基づく取組状況については評価指標（KPI）を設定し、定期的に検証・公表することで、顧客本位の業務運営の定着を図ってまいります。

1. お客様の最善の利益の追求（原則 2）

当社は、高い専門性と倫理観を持ち、お客様のニーズやご意向を的確に把握したうえで、誠実かつ公正な業務運営を行います。

主な取組

- ・自動車保険更改率の管理
- ・早期更改の推進
- ・デジタル手続きの活用促進

2. 利益相反の適切な管理（原則 3）

当社は、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、適切に管理します。

主な取組

- ・お客様の声の収集・分析・再発防止
- ・業務改善への活用

3. 手数料等の費用の説明（原則 4）

当社は、お客様が負担する手数料や費用について分かりやすく説明します。

主な取組

- ・提案・説明力向上のための研修実施

4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

当社は、商品内容やリスクについて分かりやすく丁寧に説明します。

主な取組

- ・説明スキル向上研修
- ・顧客満足度アンケートの活用

5. お客様にふさわしい商品・サービスの提供（原則 6）

当社は、お客様のニーズに応じた最適な商品・サービスを提供します。

主な取組

- ・適切な契約管理
- ・ペーパーレス証券の推進

6. 職員に対する適切な動機付け（原則 7）

当社は、職員の専門性向上と適切な評価を通じて、顧客本位の業務運営を実践します。

主な取組

- ・資格取得の推進
- ・募集人教育の充実