

# お客様本位の業務運営方針(FD宣言)

当社は、学びの場を支える企業であり続けるために、従業員一人ひとりが世の中の変化への対応力を持ち、お客様に親しまれ信頼される企業を目指し「お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり策定し公表します。

## 1. お客様の最善の利益追求

お客様の最善の利益を提供するため、丁寧にヒアリングを行い、お客様のリスクやニーズ、ご意向を的確に把握し、最適な保険商品をプランニングいたします。お客様の声を情報共有、アンケートを実施・分析し、お客様のご要望に沿えるよう業務改善に活かしてまいります。

《KPI》お客様の声（お褒めの言葉含む）獲得件数：6件以上／年  
アンケート回収件数：50件／年

## 2. 利益相反の適切な管理

当社は保険商品の募集等を行う対価として、保険会社から代理店手数料を受領します。これらの多寡で募集を行うことはせず、お客様の利益が不当に害されることのないよう、お客様の利益を第一に考え、取扱商品の比較推奨販売、重要事項説明などの適正な保険募集を行います。

《KPI》利益相反の社内研修実施回数：2回以上／年

## 3. 重要な情報の分かりやすい提供

お客様へ保険商品やサービスの説明には内容を十分にご理解いただけるよう、説明方法の工夫やわかりやすい言葉を使用し、適切な情報提供に努めます。保険契約が初めてとなる学生のお客様にはより具体的な事例の提示、高齢のお客様、障がいのあるお客様へは複数回ご説明する等、より細やかな対応を徹底いたします。

《KPI》高齢者・障がい者対応の社内研修実施回数：2回以上／年

## 4. お客様にふさわしいサービスの提供

お客様の知識・経験・資産状況等を総合的に勘案し、ご意向と実情に沿った適切な保険設計、販売を行います。販売後もお客様のご契約を適切に管理するとともに、契約内容変更等や事故発生時には迅速にかつお客様に寄り添った対応に努めます。

《KPI》契約更改率：90%以上、早期更改率：75%以上

## 5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

保険のエキスパートとしてお客様からの信頼維持を念頭に、更なるスキルアップや最新の商品知識を習得するため、定期的に教育研修を実施いたします。当社従業員に本方針を周知し、サービスの向上に努めます。

《KPI》商品・事務研修実施回数：2回以上／月

《KPI：重要業績評価指標》

目標を達成するために行う日々の活動の具体的な行動指標のこと。

2023年12月1日

