

FD宣言（お客様対応基本方針）

お客様「第一主義」を掲げ、お客様にとって「説明が分かりやすい」保険代理店を目指してまいります！

- 1.当社は満期更改を「前年同条件」で済ませず、最新の情報を提案させていただきます。
- 2.お客様のニーズ、ライフスタイルの変化に合わせて、分かりやすく説明・対応に取り組みます。
- 3.当社は代理店全員でお客様をお守りします。
- 4.当社は高齢者のお客様については親族や代理人の方を交えてのご説明を心掛けて参ります。
- 5.自動車保険だけでなく生命保険を含め全ての保険に精通して頼れる代理店を目指します。
- 6.商品販売・サービスの提供では、法令及び社会規範等を遵守し本方針にのっとりお客様の最善になるように徹底します。
- 7.お客様との距離の近さを重視し、ご相談やご要望に迅速に応えるサービスを提供いたします。
- 8.利益相反の懸念がある取引については、お客様の正当な利益が損なわれることのないよう、組織的な管理体制を確立します。加えて、保険会社から受領する代理店手数料に左右されることなく、公正な比較推奨販売を徹底します。

9.お客様の状況・加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択していただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。

10.お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、ご契約後も適切な管理とアフターフォローを行っていきます。

11.保険料以外にお客様が負担する手数料（変額保険の特別勘定運営費用・解約控除費用等）が発生する商品については手数料項目とその相関性を充分にご理解いただけるよう情報提供いたします。

KPI	2025年度目標	2025年度累計実績	2024年度成果
保険商品・募集に関する研修実施率	100%	90%	85%
お客様事故対応（NPS）	100pt	100pt	100pt
満期日7日前証券作成率	90%	76.60%	74.50%
コンプライアンス研修実施率	100%	100%	50%