

FD宣言（お客様本位の業務運営宣言）

当社の経営理念・行動指針として重要な『つながり』をこれからも高い品質でお客さまに提供し続けるため、お客さま本意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すべく、本方針を定めます。

原則 1**1 お客さまの最善の利益を追求し続けます。****原則 2**

当社はお客さまのニーズを的確に捉え、高い品質のサービスをご提供し続けることを通じて、お客様の満足度を向上させていきます。また、さまざまなお客さまの声を収集し、業務品質向上に活かしていきます。

2 大切な情報をわかりやすくご案内いたします**原則 5**

当社はお客さまの知識・経験等や保険の加入目的等を総合的に勘案し、お客さまに大切な情報をわかりやすく、丁寧にご説明していきます。配慮が必要なお客さまにお客さまの判断力・理解度などを確認しながらよりきめ細やかに対応をして参ります。

3 お客さまにふさわしいサービスをご提供します。**原則 6**

目まぐるしく変遷する社会情勢の中で、お客さまを取り巻く多種多様なリスクに対して、常にお客さまにとって最善なサービス・商品を模索しご提案を続けて参ります。特に自動車保険においては個人・法人を問わず、安心・安全なサービス・事故のない社会づくりを支援してまいります。

4 お客さまの利益が不当に害されることのない対応を行います。**原則 3.4**

当社は自社の利益のためにお客様の利益を不当に害することがない業務運営を行います。

当社はサービスや保険商品をご提案するにあたり、保険会社から受取る代理店手数料に影響されることなく、真にお客さまに必要な商品をお勧めします。

5 募集人に対する適切な動機付けの枠組み等**原則 7**

全ての募集人にお客さま本位の業務運営をしっかりと理解してもらい、高い意識をもって取り組みを行って参ります。

また社会貢献活動を通じて社会との「つながり」を実感し、私たちの事業活動が人々の「こころを輝かせるエネルギー」をお届けしていることに誇りと責任を持ち続けます。また、お客様本位の業務運営状況を適切に評価し、全募集人のモチベーションアップに努めます。

K P I (Key Performance Indicators : 重要業績指標)**1 当社の損害保険契約・生命保険契約の取扱契約数**

上記のFD宣言に従い全ての募集人がお客さまとの「つながり」を高い品質で提供したことにより、多くの新規・ご継続を賜ることが出来ました。

当社は『損害保険契約・生命保険契約について個人のお客様には取扱契約数を、法人のお客様には取扱い保険料』を多くのお客様にご支持をいただいていることを測る指標とします。

2 損害保険プランナー在籍者数

募集人の教育により高度な専門知識を有する損害保険プランナー資格者が全体の約3割在籍しており、お客さまにふさわしいサービスを提供しています。

更に質の高いサービスを提供するため損害保険プランナーの育成に注力し、年に1名以上の合格者輩出を目指し、最終的には全体の5割以上の募集人が損害保険プランナー資格保有者となることを目指します。

3 お客さまの声の分析

お客さまから寄せられたアンケートや、苦情・おほめの言葉などを分析し、年に一度の募集人の自己点検によるセルフチェックにてお客さまに大切な情報をわかりやすくご説明できているかを振り返り、募集人教育を継続し、レベルアップを図っています。

4 コンプライアンス・社員教育研修の実施回数

ガバナンス体制の構築・高品質なサービスのご提供のために、コンプライアンス研修を毎月1回以上、商品／サービス研修を2ヶ月に1回以上実施します。