

# 顧客本位の業務運営に関する方針(FD宣言)

株式会社ほけん未来 22は保険事業において、お客さま第一の取組を経営理念のもと業務運営を推進し「お客様から信頼される代理店」であることを常に考え目標とし、実践しつつ全力で取組んでまいります。

## 1. お客様に最適な保険商品の提供

当社は、経営理念に基づき、お客様のよりよい暮らしをサポートするプロフェッショナルとして、お客様との対話を大切にし、ご相談の背景やご意向の把握に努め、様々なリスクからお客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。

また、保険の真価が試される事故や災害、傷病時などはその解決を何よりも優先した業務運営を行います。特に相手のある自動車事故や賠償責任事故については定期的にお客様と連絡を取り、迅速な解決、円満解決に努めます。

## 2. お客様目線でのわかりやすい情報の提供

当社は、お客様のご意向を丁寧に把握するとともに、お客様の理解度や経験に応じて説明内容を工夫するなど、情報提供・ご提案にあたっては、わかりやすい言葉や誤解のない表現を心掛け、重要事項や保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握の確認を遵守し、商品の内容をわかりやすく説明かつ不明な点や不安が無く安心して頂けるご案内をいたすように努めます。あわせて、お客様の就職、結婚、出産、お子様の成長や加齢に伴う身体能力の低下、または相続問題など、様々なライフプランを先読みし、最適な商品の提案をはじめ解決方法やアドバイス、または公的保険制度等の有益な情報もご提供することに努めます。

## 3. お客様の利益を尊重

当社の利益のためにお客様の利益を不当に損なうことのないよう、法令等に従って適切に業務を遂行し、保険商品をお客様にお勧めするにあたっては、商品の説明を丁寧に言い、保険会社から受け取る代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様に最善の商品を提供するよう努めます。また、不当な乗換契約を行うことがないよう努めます。特に、販売・推奨を行う保険商品のうち、お客様が負担する費用(保険契約関係費用等)が発生する一部の契約(変額保険や外貨建保険等の特定保険契約)については、保険募集時に丁寧な説明を行い、お客様に十分なご理解を得られるよう努めます。

## 4. お客様の声の尊重

保険会社のアンケートを活用してお客様からの声を幅広く収集し、改善すべき点があれば速やかに改善し謙虚に耳を傾け、お客様に必要とされる代理店を目指します。

特に苦情や不満足に関しては真摯に受け止め、誠心誠意対応した後、原因分析と再発防止策を直ちに検討します。苦情や不満足、要望、お褒めの言葉など内容を問わず社員全員で共有し業務品質の向上に努めてまいります。

## 5. お客様の満足を高めるための従業員教育の実施

当社は、経営理念に基づき、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。また、お客様の最善の利益をお守りするために、従業員に対しコンプライアンスや保険商品に関する幅広い知識を習得するためのスキルアップ支援や各種研修会への参加、周辺知識の習得を実施し、自身の専門知識装着、金融リテラシーの向上と職業倫理観を高め、お客様に寄り添う説明ができるように質の高いサービスを提供します。

# お客様本位の業務運営に係る方針に関する評価指標（KPI）

---

## 指標1 お客様に最適な保険商品の提供

基本的に対面での説明、要望があれば、電話・メール・リモートでの対応もしていきます。

ホームページでの情報提供を定期的に行います。

## 指標2 お客様目線でのわかりやすい情報の提供

お客様に合わせて最大限解りやすい資料を提供します。

専門用語は使わず、お客様にご理解いただけるご説明を心がけます。

社内で勉強会・研修を実施

## 指標3 お客様の利益を尊重

法令等に従って適切に業務を遂行し、お客様に最適な保険商品をお勧めします。

お客様に十分な説明をし、自社の利益に関係なく、最善な商品を提供します。

社内で勉強会・研修を実施

## 指標4 お客様の声の尊重

保険会社のアンケートを活用してお客様の声を幅広く収集し、改善点を見つけ出し

選ばれる代理店を目指します。

アンケート回収率を上げていきます。

## 指標5 お客様の満足度を高めるための従業員教育の実施

従業員に対し、コンプライアンス研修の実施

商品知識、情報セキュリティ等の社内研修の実施

## 2024年度実績

指標1	ホームページ更新	毎月1回
	事故対応者割合	100%
指標2. 3. 5	社内研修	毎月2回
	損害保険トータルプランナー	3名
指標4	アンケート回収率	2. 3%

## 2025年度目標

社内研修	毎月4回
アンケート回収率	15%