

# お客さま本位の業務運営方針（F D宣言）

当社は、お役様本位の業務運営を基本として、「地域に根差し、地域の皆様のお役に立ち、愛される代理店」を目指します。

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	お客様への正しく分かりやすい情報提供とご説明を心がけ、お客様が納得ご理解いただけるまで、サポートしていきます。【原則4,5】	①新モデル手続き率の向上は、『意向把握』や『重要事項説明』など丁寧な説明につながります。 ②モバソン活用状況アップ：お客様との接点頻度を増やし、正しい情報提供につながります。 ③年4回以上の情報提供を行うことで寄り添うと私たちの立ち位置を鮮明にします。	①手続き率90% ②チャットルーム開設100件 ③年4回以上	①94.9% ②118件 ③取組中
2	万が一の時はもちろん、お客様に日々寄り添いお役立ちができるよう努め、安心して相談ができる体制を整えていきます。【原則6】	①事故に遭われた際には、保険会社と連携しお客様に寄り添った対応を心がけます。 ②頻度の高い情報提供を行い寄り添っていきます。	①24時間電話対応 ②方針1に同じ	①当番制で対応済み ②方針1に同じ
3	損保・生保そして金融アドバイザーの立ち位置から、お客様の最善の利益を追求することを業務の基本としていくことで資質の向上を図り、業務遂行動機にも寄与します。そして、お客様に不利益が生じることのないよう状況や目的を深く理解し最適な形でご案内します。そのため、職員はもちろん会社としても日々資質の向上パレス率）を取組むことでお客様の安心と信頼、利便性に寄与します。【原則2,3,7】	①損保トータルプランナー、生保トータルライフコンサルタント、証券二種外務員資格取得者、資格を取得していくことで資質の向上を図り、業務遂行動機にも寄与します。 ②継続率・キャッシュレスペーパーレス払（口振ペー <sup>ペ</sup> ルス率）、早期更改率これらを取組むことでお客様の安心と信頼、利便性に寄与します ③研修の毎月実施で資質の向上を図ります。	①損保5名 生保3名 ②継続率98% 口振ペーパーレス率60% 早期更改率80% ②毎月	①同左 ②継続率82.6% 口振ペーパーレス率42.8% 早期更改率77.8% ③継続中