

## お客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

当社は、損害保険事業を通じてお客さまに安心と信頼を提供するため、「お客さま本位の業務運営」を最優先に掲げ、以下の方針を定めて誠実に業務を推進いたします。

### 原則 2 顧客の最善の利益の追求

#### 1. お客さまの利益を第一に考えたご提案

当社はお客さまのライフスタイルやニーズに応じた最適な保険プランをご提案いたします。保険商品の選択理由を明確にお伝えし、お客さまにご納得いただいたうえでご契約いただけるよう努めます。

### 原則 3 利益相反の適切な管理

販売手数料が高い商品をご提供することはありません。

お客さまのご意向に反したご提案とならないよう従業員教育を徹底して参ります。

### 原則 5 重要な情報の分かりやすい提供

保険の仕組みや補償内容、保険料、契約条件について、お客さまが理解しやすいよう、専門用語を避けて分かりやすく丁寧に説明いたします。

### 原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供

事故が発生した際には迅速に対応し、お客さまの不安を取り除くための丁寧で適切なサポートを提供いたします。代車貸出等のサービスもスピーディーに行い、お客さまの安心と信頼に応えます。

### 原則 7 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

当社はお客さまのご意向に沿った商品をご提案できるよう、独自の従業員教育を行って参ります。

当社は上記の方針を常に心に留め、お客さまにとって真に信頼されるパートナーとなるよう日々努力して参ります。

<KPI（前年度指数）>

■代理店システム計上率 90%以上（2024年度 指標なし）

具体的行動：保険料相違が発生しないよう、全てシステムを用いて計上を完了させます。

■口振ペーパーレス登録率 80%以上（2024年度 76.0%）

具体的行動：口振ペーパーレスにより不備発生時にお客さまの手間やストレスがかからないことを理解いただき、全件ご案内を実施します。

■満期日7日前証券作成率 90%以上（2024年度 83.1%）

具体的行動：証券が早期に到着されるように1か月前には満期対応を実施します。

■キャッシュレス化率 100%（2024年度 100%）

具体的行動：キャッシュレス化によって早期に証券が発送できるメリットをお伝えし、全件キャッシュレス化を実施します。

更新日：令和8年1月14日