

2025 年度の FD 宣言

1. お客様の最善の利益の追求（原則 2）—契約—

〈宣言〉 私たちは、お客様に寄り添い、必要なものは何なのかを把握し、分かりやすく誠実に接します。

〈取組〉 ①保険のプロとして最新の知識、高品質の業務のノウハウ習得を目指し教育研修を計画し実施致します。

②アンケート回収、お客様の声・ヒヤリハットの記録に取り組み、月例会にて共有、原因分析、改善策を協議し再発防止やサービス向上につなげます。

③イーストピックスに入力し、全員で知識やノウハウを共有します。

〈KPI〉 教育研修計画実施率 100%・受講率 100%

アンケート回収率 10%・NPS 50p 以上

「お客様の声」記録件数 36 件

「ヒヤリハット」記録件数 36 件

イーストピックス月一入力率 100%

2. 利益相反の適切な管理（原則3）—お客さまのため—

〈宣言〉私たちは、お客様に不利益が生じないために、高い倫理観

と知識を持って行動します。

〈取組〉①お客様の利益を最優先にする判断ができるよう、コンプ

ライアンス研修を計画し実施致します。

②毎日の朝礼にて職場の教養を読み合わせ、感想を述べる

ことで倫理観を高めます。

〈KPI〉 コンプライアンス研修計画実施率 100%・受講率 100%

職場の教養感想 発表者記録率 100%

3. 手数料の明確化（原則4）—投資性商品の取り扱い—

〈宣言〉私たちは、投資性商品の運用・管理手数料に関して、手続

き前に分かりやすく、丁寧に説明します。

〈取組〉 意向把握シートに運用・管理手数料説明実施項目を設け、

お客様のご署名を取り付け、対応記録に添付します。

〈KPI〉 販売実績成績管理表の意向把握記録率 100%

4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）—情報提供—

〈宣言〉 私たちは、お客様がきちんと理解して保険加入ができるよ

うに配慮し、有益でタイムリーな情報提供に努めます。

〈取組〉 ①対象契約についてはペーパーレスシステムを使用した手

続きを推進し、均質で分かりやすい説明を実現します。

②モバ損チャットの登録件数を増やし、一斉メール配信

にてタイムリーで有益な情報提供を実現します。

〈KPI〉 ペーパーレス手続き率 90%

モバ損チャット登録件数 2000 件

5. お客様にふさわしいサービスの提供（原則6）—事故—

〈宣言〉私たちは、お客様に親身に寄り添い、事故発生から示談に

至るまで相談に乗り、アドバイスを差し上げます。

〈取組〉①自動車保険のご契約者には「あんしんガイド」を必ずお

渡し、紛失・汚損の場合は交換します。

②ヘルプデスクを有効に活用し、24 時間 365 日の対応を実

現します。

〈KPI〉 アンケート回収率 10%・NPS 50p 以上

「お客様の声」記録件数 36 件

「ヒヤリハット」記録件数 36 件

6. 従業員に対する適切な動機付けに対する枠組みなど

（原則7）—人事制度—

〈宣言〉私たちは、自分の家族同様に、お客様を幸せにすることを

最大の使命とし、その為に、社員が生き活きとやり甲斐を

もって楽しく働き、高水準報酬により、社員が思い描く生

活を実現させる会社を目指します。

〈取組〉①人事評価制度を整備します。

②福利厚生制度を充実させます。

③社員の提言を真摯に受け止めて改善・実行します。

〈KPI〉 年3回の個別面談実施率 100%

【K P I 管理表】

[illegible]