

2. FD方針（お客さま本位の業務運営）& KPI(経営重要達成指標)

FD方針策定日 2025年4月1日		<FD振り返り・KPI定点 確認日(4/1)>			<FD振り返り・KPI定点 確認日(1/10)>	
業務運営方針（FD）7つの原則（原則）		2024年度課題	業務運営方針・FD方針	具体的な取組み	KPI・数値目標	2025年度進捗状況
1	①顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	お客様の声の収集率が低い。更改時、もしくは契約後に収集することを意識し、業務改善につなげる	「お客様本位の業務運営」を軸に、質の高い提案をすることを心掛けます。お客様のニーズ喚起を行い、お客様のニーズを書面で残し、より最適な選択肢を提案します。また、必ず満期日前には、証券が届くことを意識し、お客様からの信頼を得る	代理店としてプロフェッショナルな保険設計、サービスを提供します。お客様からの声は、常に共有し、社内で業務品質の向上を目的とした会議で募集人全員で共有します。満期前証券作成率は、月に2回経過を確認します	関連指標 ○満期前証券作成率 2024年度実績 71% 2025年度目標 100% (策定日 2025年2月末)	お客様の声を全体で共有し、品質改善の意識で業務に取り組んでいます 2025年12月時点 81.8%
2	②顧客の最善の利益の追求	商品内容を熟知し、あらゆる角度から契約者のリスクを考えられるスキルを組織全体で取得します。コンプライアンス研修を受講の上、常にコンプライアンスに対する意識の向上を図る	契約者の業務、生活全般をサポートするリスクコンサルタントとして、あらゆる角度から最善の提案、保険商品の設計、サービスを提供します。車両保険について、一般、車対車限定危険は必ず説明、事故事例を説明しながら提案する	定期的なコンプライアンス研修、商品研修を実施し、組織全体で業務品質の向上に取り組みます。保険会社から発信されるコンプライアンス事案を題材に募集人各自に	関連指標 ○車両保険付帯率 2024年度実績 42% 2025年度目標 65%	定期的なコンプライアンス研修により、募集人の意識の向上は感じられます。常に顧客重視で、顧客に対し、提案しています 2025年12月時点 31%
3	③利益相反の適切な管理 ④手数料等の明確化	契約者第一にリスクを考え、契約者の意向を把握し補償内容を考え、最適な提案を心掛ける	販売手数料の多寡に影響されることなく、法令順守をすることを意識し、最善の提案をします。また、販売、推奨する保険商品の中で、自己負担額などがある場合は、丁寧な説明を行い、契約者に十分なご理解を得られるようにします。更改時には、全てのお客様にアンケートについて説明し、全体的に率直な意見を伺い、CS向上を目指す	「保険代理店業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」については、保険会社は1社のみとなり、比較・推奨の該当はない	関連指標 ○お客様アンケート回収率 2024年度実績 0件 2025年度目標 20件	お客様のリスクをカバーする提案を第一に、販売手数料に影響されない提案を実施しています。法令順守については、常に意識できていると感じます。 2025年12月時点 2件
4	⑤重要な情報の分かりやすい提供	契約者の意向を把握できる、聞くことのスキルを上げ、自らの提案と契約者の意向が合っているかを考える必要性があります	お客様のご意向を確実に把握するとともに、情報提供、商品説明、ご提案は共に、ご不安や不明な点がないように丁寧に説明をします。車両新価特約は、全く提案しておらず、勉強会で学習し、新しい車の場合は必須として、説明し、具体的な事例も併せ、付帯を目指す	お客様のご意向に沿った商品をご提案できているかを個々の募集人の提案を定期的な勉強会で確認します	関連指標 ○車両新価特約 2024年度実績 0% 2025年度目標 7%	一方的な情報提供ではなく、お客様の会話から明確な説明とお客様に応じた分かりやすい説明をします 2025年12月時点 9%
5	⑥顧客にふさわしいサービスの提供	特に満期更改時に契約者の意向と、考えられるリスクに対する提案を考え、対応する意識が重要	お客様との丁寧なコミュニケーションを通じ、ニーズ喚起、お客様の生活環境に合わせた保険設計を実施します。意向については、従業員で共有し、次回の更改時に振り返ります。定期的にお客さまとは接点を持ちます	お客様のご意向に沿った商品が提案されているかについて、「保険代理店における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」が徹底されているかを定期的に確認します	関連指標 ○契約継続率 2024年度実績 85% 2025年度目標 95%	お客様の意向を把握し、意向にあった提案がなされているかを常に考え、対応しています 2025年12月時点 75%
6	⑦従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	ミスしやすく、間違っただ認識でコンプライアンスの問題となりやすいケースを考え、プロフェッショナルな組織づくりを目指す	お客様の環境から考えられるリスクを考え、そこからお客様の利益を守るために募集人全員に幅広い知識を習得します。商品知識を習得し、プロフェッショナルとしてのサービスを提供します	募集人に対し、定期的な自動車、火災、賠償を中心に研修を実施し、お客様への対応のスキルの平準化を図ります	関連指標 ○商品業務研修会 2024年度実績 3回 2025年度目標 年6回	お客様の生活から考えられるリスクを考え、募集人全体研修にて同じ提案ができるようなスキルとプロフェッショナル意識を会社全体で構築しています 2025年12月時点5回

手数料の明確化については、取扱商品の観点から、除外となる