

お客さま本位の業務運営方針（F D宣言）

【F D宣言】

当社は、保険代理業として常にお客さまの最善の利益を第一に考え、お客さま一人ひとりの意向や状況を十分に踏まえた、誠実かつ公正な業務運営を行うことを宣言します。

短期的な販売成果や当社の利益を優先することなく、お客さまとの継続的な対話を通じて信頼関係を構築し、その結果としてお客さま満足度の向上につながる業務運営を実践してまいります。

1. 顧客本位の業務運営

当社は、契約前後を通じてお客さまとの継続的なコミュニケーションを重視し、お客さまの意向やニーズを適切に把握することに努めます。

また、顧客の意向把握内容および営業職員の面談記録・行動履歴を記録・管理できる体制を整備し、募集プロセスおよびアフターフォローの透明性と一貫性の向上を図ります。

<具体的取組>

- お客さまとの対面機会を確保し、継続的な信頼関係を構築できているかを確認するため、「訪問件数」を重要な活動指標として管理します。（KPI2 参照）
- お客さまのご意向や面談記録を適切にデータ管理し、募集プロセスの透明性を高め、組織として一貫したフォローアップを実施します。（KPI6 参照）
- ご契約後も丁寧なアフターフォローを実施し、お客さまの満足を長期的に維持できているかの成果として「継続率」を検証します。（KPI1 参照）

2. 利益相反の適切な管理

当社は、特定の商品や手数料水準を優先することなく、常にお客さまの意向に沿った最適な商品提案を行います。

募集にあたっては、面談記録および意向把握内容を適切に記録・管理し、提案内容との整合性を確認したうえで契約を行います。

<具体的取組>

- 販売手数料の多寡に左右されない適切な募集が行われているかを確認するため、ご意向把握の内容と提案内容の整合性を定期的にモニタリングします。（KPI6 参照）
- 不適切な乗り換え契約等、お客さまの利益を損なう募集が行われていないかを「継続率」の推移によって客観的に評価し、健全な業務運営を徹底します。（KPI1 参照）

3. 重要な情報の分かりやすい提供

保険商品の内容、補償範囲、保険料およびリスクについて、お客さまが正しく理解できるように、対面による丁寧な説明を基本とした情報提供を行います。

<具体的取組>

- 書面やデジタルツールの活用に加え、直接対面での対話（訪問）を通じて、重要事項やリスクに関する不明点を解消し、お客さまが十分納得してご契約いただけるよう努めます。その丁寧な情報提供の機会を確保できているかを活動量で評価します。（KPI2 参照）
- 「保険プランナー等有資格者」が、専門的な知見を活かして、重要事項や公的保険制度等の有益な情報を分かりやすく解説し、お客さまの不安や不明点を解消します。（KPI5 参照）

4. 顧客にふさわしい商品の提供

当社は、お客さまのライフステージやリスク状況、意向把握の内容を踏まえ、長期的な視点で適切な商品提案を行います。

<具体的取組>

- ・満期直前での慌ただしい手続きを避け、お客さまの最新のご意向や生活環境の変化を再確認する十分な時間を確保するため、余裕を持った更改手続きの実施率を管理します。（KPI3 参照）
- ・既存のお客さまだけでなく、新たなお客さまに対しても最適な備えを提案し、質の高いサービスを広くお届けできているかを指標として確認します。（KPI2 参照）
- ・長期的な視点でお客さまを守り続けるふさわしい提案ができているかを、契約の維持状況によって継続的に検証します。（KPI1 参照）

5. 業務品質向上と人材育成

当社は、募集品質およびコンプライアンス意識の向上を目的とした社内研修を継続的に実施します。

<具体的取組>

- ・法改正への対応や高度な商品知識、職業倫理の醸成を図るため、全社員を対象とした教育プログラムを計画的に実行します。その実施回数を管理し、組織全体の知識レベルを底上げします。（KPI4 参照）
- ・お客さまに対し、より高度なコンサルティングを提供できるよう、外部資格の取得を推奨し、専門性の高い「保険プランナー」等の有資格者比率を高めてまいります。（KPI5 参照）

6. KPIによる検証と改善

当社は、本方針の実効性を高めるため、以下のKPIを設定し、定期的に進捗状況を確認します。

	指標 (KPI)	目的
1	損害保険継続率 生命保険継続率	短期的な販売成果ではなく、お客さまとの継続的な対話と信頼関係の構築による満足度を測るため。
2	訪問件数	契約前後を通じた丁寧な対面説明と、継続的なコミュニケーションによる情報提供を重視するため。
3	早期更改率	お客さまのリスク状況やご意向を再確認し、余裕を持った最適な商品提案を行うため。
4	社内研修実施回数	募集品質の向上およびコンプライアンス意識の徹底を図り、誠実かつ公正な業務運営を行うため。
5	保険プランナー等有資格者率	高い専門知識を持つ人材を育成し、お客さまのライフステージにふさわしい質の高いサービスを提供するため。
6	面談記録・意向把握率	お客さまのご意向やニーズを適切に把握し、募集プロセスの透明性と一貫性を向上させるため。

制定：2020年2月1日

改訂：2026年2月25日

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応表

金融庁の原則	弊社の新 FD 宣言 該当箇所	具体的取組・対応の考え方
<p>原則 2： 顧客の最善の利益の追求</p>	<p>【FD 宣言】 全体 1. 顧客本位の業務運営</p>	<p>「お客さまの最善の利益を第一に考える」ことを宣言の冒頭に掲げ、誠実・公正な業務運営を追求しています。継続的な対話を通じて信頼関係を築く姿勢は、高度の専門性と職業倫理を保持し、企業文化として定着させる原則に合致しています。</p>
<p>原則 3： 利益相反の適切な管理</p>	<p>2. 利益相反の適切な管理</p>	<p>「特定の商品や手数料水準を優先することなく、意向に沿った最適な提案を行う」ことを明文化しています。面談記録と提案内容の整合性を確認する管理体制を整備することで、利益相反を適切に管理する方針を明確にしています。</p>
<p>原則 5： 重要な情報の分かりやすい提供</p>	<p>3. 重要な情報の分かりやすい提供</p>	<p>保険内容、補償、保険料、リスクについて、「対面による丁寧な説明を基本」とした情報提供を掲げています。これは、情報の非対称性を踏まえ、重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供する原則を具現化したものです。</p>
<p>原則 6： 顧客にふさわしいサービスの提供</p>	<p>1. 顧客本位の業務運営 4. 顧客にふさわしい商品の提供</p>	<p>お客さまの「意向やニーズを適切に把握」し、「ライフステージやリスク状況を踏まえた長期的な視点」での提案を明記しています。募集プロセスとアフターフォローの透明性を高める体制は、顧客属性に応じたふさわしいサービスの提供に直結します。</p>
<p>原則 7： 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等</p>	<p>5. 業務品質向上と人材育成 6. KPI による検証と改善</p>	<p>コンプライアンス意識向上に向けた「社内研修の継続実施」や、「有資格者率」を KPI に設定しています。KPI を用いて定期的に進捗を確認・改善する仕組みは、顧客の最善の利益を追求するための適切な動機づけとガバナンス体制の整備に該当します。</p>

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）に基づく取組状況

当社は、「お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）」に基づき、お客さまの最善の利益を第一に考えた業務運営を実践するため、評価指標（KPI）を設定し、その取組状況および来年度目標を以下のとおり公表します。

No.	指標 (KPI)	前々年度 (FYE03/24)	前年度 (FYE03/25)	当年度実績 (FYE03/26) * 1月末現在	来年度目標 (FYE03/27)
1	損害保険 継続率	96.7%	96.4%	96.2%	90%以上
2	生命保険 継続率	24ヶ月 94.2% 60ヶ月 88.9%	24ヶ月 94.4% 60ヶ月 82.5%	24ヶ月 97.3% 60ヶ月 84.5%	24ヶ月 91%以上 60ヶ月 81%以上
3	訪問件数	627件/人	633件/人	523件/人	720件/人
4	早期更改率	83.4% (14日前)	67.6% (1か月前)	78.2% (14日前)	80%以上 (14日前)
5	社内研修 実施回数	13回	11回	9回	12回以上
6	プランナー 資格者数	44名/84名	38名/81名	43名/75名	50名/75名
7	面談記録・ 意向把握率	—*	—*	—*	100%

* 2025年2月24日方針改定時に追加されたKPIのためデータなし

(各指標の定義)

訪問件数：お客さまとの継続的なコミュニケーションを目的として実施した顧客訪問（対面およびオンラインを含む）の総件数。

損害保険 継続率：お客さまの意向を踏まえた提案およびアフターフォローの結果として、当年度満期契約のうち継続に至った契約の割合。

生命保険継続率：新契約から24ヶ月・60ヶ月経過時点で、ご契約が有効に継続されている割合。

早期更改率：満期日の1か月前（14日前）までに更改手続きが完了した契約の割合。

社内研修実施回数：募集品質およびコンプライアンス意識の向上を目的として、計画的に実施した社内研修の回数。

面談記録・意向把握率：お客さまの意向把握内容や面談記録が適切に記録・管理されている割合。

※FYE は会計年度末（Fiscal Year End）を表します。

保険プランナー等 有資格者の状況

	資格区分	当年度 (FYE03/26)	来年度目標 (FYE03/27)	説明
①	損害保険 トータルプランナー	11名/75名 (14.6%)	13名/75名 (17.3%)	損害保険募集に必要な 専門知識を有する者
②	トータル・ライフ・ コンサルタント	32名/75名 (42.6%)	37名/75名 (49.3%)	生命保険分野における 高度なコンサルティング能力を有する者
合計	有資格者率	43名/75名 (57.3%)	50名/75名 (66.6%)	上記資格保有者の 合計割合

本資料は、FD 宣言に基づく業務運営の取組状況を示すものであり、今後も定期的に確認・見直しを行い、業務品質の向上に努めます。

掲載日：2026年2月25日