株式会社仙杜商事

「お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）」

策定日: 2026 年 1 月 29 日

株式会社仙杜商事（以下、「当社」）は、地域社会の発展に貢献する「杜の都信用金庫」のグループ企業として、お客様一人ひとりの人生に寄り添い、安心と安全をお届けすることを使命としております。

この使命を全うするため、ここに「お客様本位の業務運営方針」を定め、全従業員がこれを遵守し、常にお客様の最善の利益を追求する業務運営を実践することを宣言します。

方針１．お客様の最善の利益の追求

当社は、高度な専門性と倫理観を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様の最善の利益を図ります。

具体的な取組（アクションプラン）	主要な指標（KPI）
1. お客様の多様なニーズに応えるため、損害保険・生命保険に関する専門知識の習得に努め、定期的な社内研修・勉強会を実施します。	研修・勉強会への全従業員参加率：100%
2. ご契約後のお客様にアンケートを実施し、お客様の満足度やご意見を業務改善に活かします。	お客様満足度アンケートの回答率および満足度：95%以上

方針２．利益相反の適切な管理

当社は、お客様との利益が不当に害されることのないよう、利益相反の可能性を正確に把握し、適切に管理・対応する態勢を構築します。

具体的な取組（アクションプラン）	主要な指標（KPI）
1. 利益相反管理方針を策定し、全従業員に周知徹底します。	利益相反に関する研修の受講率：100%
2. 特定の保険会社や商品に偏った提案とならないよう、お客様の意向を最優先に考え、複数の選択肢を提示する比較推奨販売を徹底します。	複数商品比較提案の実施率：100%

方針３．重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様がご自身のニーズに合った最適な商品・サービスを選択できるよう、契約概要や注意喚起情報等の重要な情報を、分かりやすく丁寧に提供します。

具体的な取組（アクションプラン）	主要な指標（KPI）
1. 専門用語を避け、平易な言葉で説明することを徹底します。また、図やイラストを用いた資料を活用し、視覚的にも分かりやすい説明を心掛けます。	お客様アンケートにおける「説明の分かりやすさ」の評価：5 段階評価で平均 4.5 以上
2. ご高齢のお客様や、保険の知識が少ないお客様に対しては、特に時間をかけて丁寧に説明し、ご家族の同席を推奨するなど、きめ細やかな対応を行います。	ご高齢のお客様への「意向確認書」および「状況把握シート」の作成率：100%

方針４．お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様のライフプラン、知識、経験、財産の状況等を的確に把握し、お客様一人ひとりにふさわしい最適な商品・サービスの提案とコンサルティングを行います。

具体的な取組（アクションプラン）	主要な指標（KPI）
1. お客様の状況やニーズを把握するための「コンサルティングシート」を導入し、全案件で活用します。	「コンサルティングシート」の作成・保管率：100%
2. 自動車保険、火災保険、傷害保険など、お客様を取り巻く様々なリスクを総合的に分析し、最適な補償内容のポートフォリオを設計・提案します。	新規・更新契約におけるクロスセル（複数種目販売）率：前年比 10%向上

方針５．従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、お客様本位の業務運営を実践するために、従業員に対する適切な動機づけや、スキルアップを支援する枠組みを整備します。

具体的な取組（アクションプラン）	主要な指標（KPI）
1. 業績評価において、単なる売上数字だけでなく、お客様本位の行動（コンプライアンス遵守、お客様からの評価等）を重視する評価制度を導入します。	人事評価項目におけるお客様本位評価の比率：30%以上
2. ファイナンシャル・プランナー（FP）等の専門資格の取得を奨励し、取得費用を補助する制度を設けます。	従業員の FP 資格保有率：50%以上

方針の周知と定着に向けた取組み

- **全従業員への周知**

  本方針を記載した書面を全従業員に配布するとともに、社内共有サーバーへ掲示し、全従業員がいつでも閲覧できる状態にします。また、年度初めのキックオフミーティングにて、本方針の読み合わせと目的の共有を徹底します。

- **活動状況の振り返りとＫＰＩの定点確認**

  本方針に基づく取組状況と各 KPI の進捗について、四半期に一度の定例会議で検証・評価します。評価結果を踏まえ、必要に応じてアクションプランを見直し、更なる業務品質の向上に努めます。この検証結果の概要は、当社のホームページ等で定期的に公表します。