

【 F D 方 針 】

目 的

顧客本位の業務運営を重視し、顧客の最善の利益を追求することを目的としています。

1. 顧客本位の業務運営（原則 5.6）

具体行動：顧客のニーズに応じた最適な保険商品を提案し、顧客の声に耳を傾けることを重視します。顧客が理解しやすい情報提供を行い、契約内容や注意事項を丁寧に説明します。

2. リスク管理と情報提供（原則 6）

具体行動：自然災害や社会情勢の変化に伴うリスクを理解し、顧客に対して必要な情報やアドバイスを提供します。顧客が気づいていないリスクについても情報提供を行い、適切な対策を提案します。

3. 従業員教育とサービス品質の向上（原則 7）

具体行動：スタッフの教育を徹底し、サービスの本質が均一であるように定期的に習熟度をチェックします。顧客に対して一貫した高品質なサービスを提供することを目指します。

4. 透明性の確保（原則 2.3.4）

具体行動：保険商品の販売に際しては、顧客に対して手数料やサービス内容を明確に説明し、顧客の理解を得ることを重視します。顧客の意向を最優先し、代理店の都合による商品提案は行いません。

5. 持続的な改善（原則 2）

具体行動：顧客からのフィードバックを基に業務改善を行い、常に顧客の期待を
越えるサービスを提供することを目指します。顧客との信頼関係を築
くために、誠実な対応を心がけます。

K P I

1. 同行訪問による確認及び指導 目標 年 1 回

2. 家財・地震保険付帯セット率

2024 年度実績 家財付帯率 33% 2025 年度目標 36%

地震付帯率 27% 2025 年度目標 30%

3. 研修実施回数 目標 年 4 回

4. 同行訪問による確認及び指導 目標 年 1 回

5. 契約継続率

2024 年度実績 95% 2025 年度目標 98%

信栄商事株式会社

代表取締役 木村直幸