【 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。

ＫＰＩ

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

制定日　　R7 年 8 月 25 日