

FD宣言 「お客様本位の業務運営方針」

「私たち信和実業株式会社は、お客様の生涯にわたる安心と安全を提供するために、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客様に「最善の利益」を提供するために以下の通り、取り組むことを宣言します」

方針 1

お客様の最善の利益の追求

当社は、保険を通じてお客様が安心と安全を享受し、保険・リスクマネジメントのプロとして高度な専門性と倫理観を持ち、常にお客様の最善の利益を追求します。お客様のライフステージや事業環境の変化に寄り添い、真に価値のある解決策を提供してまいります。

方針 2

利益相反の適切な管理 …… [原則3 に対応]

当社は、お客様の利益を不当に害することのないよう、適切な利益相反管理体制を構築します。

保険会社からの受取手数料の多寡に影響されることなく、お客様の意向に基づいた客観的かつ公正な比較推奨販売を徹底します。

方針 3

重要な情報の分かりやすい提供 …… [原則5 に対応]

当社は、商品の提案にあたり、契約のメリットだけでなく、リスクや不利益となる事項(免責事由など)についても、お客様の知識や経験に合わせて丁寧に、かつ分かりやすく説明いたします。

方針 4

お客様にふさわしいサービスの提供 …… [原則6 に対応]

当社は、詳細なヒアリングを通じてお客様のご意向や潜在的なリスクを的確に把握し、多様な商品ラインナップの中から最もふさわしい商品・サービスをご提案します。特にご高齢のお客様への対応にあたっては、より一層きめ細やかなサポートを実施します。

方針 5

社員への教育と適切な評価体系の構築 …… [原則2 原則7 に対応]

当社は、本方針を全社員に浸透させるため、継続的な研修を実施します。また、販売成績のみに偏重することなく、お客様への貢献度や業務品質（継続率やコンプライアンス遵守など）を総合的に評価する人事・報酬体系を整備します。

令和 8 年 6 月 10 日

〒068-0023 岩見沢市3条西6丁目2番地1

空知信用金庫本店ビル5階 電話 0126-23-1820

信和実業株式会社

FD 宣言「お客様本位の業務運営方針」

■具体的な取組み 1 ～「苦情件数～ゼロ」

お客様の声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客様第一主義を徹底し、積極的に企業活動に活かします。

※「苦情」とは、お客様の声のうち、お客様から「不満足の表明」がなされた申出をいいます。

[KPI]

年 度	2026 年度目標	2025 年度実績	2024 年度実績
苦情件数	ゼロ	2 件	1 件

■具体的な取組み 2 ～「お客様アンケート回答～50 件以上」

※新設

お客様目線による親切・丁寧な顧客対応を心がけ、お客様のニーズに対応した商品・サービスを提供し、お客様本位の業務運営に努めます。

■具体的な取組み 3 ～「研修の実施状況 毎月 1 回以上」

法令等遵守徹底のための研修や商品、スキルアップの研修を全員参加型で継続的に実施することにより営業・業務品質の向上に努めてまいります。

[KPI]

年 度	2026 年度目標	2025 年度実績	2024 年度実績
毎月 1 回以上	100.0%	100.0%	100.0%

令和 8 年 6 月 10 日 信和実業株式会社