



# 株式会社 創友社 FD 宣言

## 「顧客本位の業務運営に関する方針」

(FD 宣言=フィデューシャリデューティ宣言)

### 基本方針

当社はお客様第一の取組を推進するため、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定致しました。お客様の期待に応えるクオリティを提供し続けるというビジョンのもと、「迅速・丁寧・誠実」の行動で取り組んで参ります。

#### 1、「お客本位の業務運営」

当社は、お客様との接点において、お客様の視点に基づく業務の運営を推進し、保険代理店として社会的責任を果たして参ります。

##### ＜具体的な取り組み＞

- ・募集人の定期的な研修を実施し、コンプライアンス・商品知識の向上に努めます。
- ・お客様の声を真摯に受け止め、日々の業務に反映するため、都度、打合せを行い結果を関係部門と共有します。
- ・「お客様の声」を起点としてPDCA サイクルを確認し、継続して業務品質向上に取り組んでいます。

#### 2、「お客様の最善の利益の追求」

当社は、お客様の利益を不当に損なうことのないよう、法令等に従って適切に業務を遂行し「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の説明を丁寧に行い、お客様にあった最善の商品を提供します。

##### ＜具体的な取り組み＞

- ・「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の対応が徹底されているか定期的に確認・検証を行い、その結果をもとにお客様にとって最善の提案が出来る体制そして、利益相反等がないように管理します。

#### 3、「利益相反行為の適切な管理」

当社は、高度な専門性と職業倫理を維持し、お客様に迅速・丁寧・誠実な業務を行い、お客様の最善の利益を追求して行きます。

##### ＜具体的な取り組み＞

- ・保険会社のアンケート等を活用し、お客様からの声を収集します。特に苦情や不満足に関しては、誠心誠意対応したあと、再発防止に直ちに取り組めます。
- 苦情や不満足、お褒めの言葉など内容を問わずに募集人と共有し業務品質の向上に努めます。

#### 4、「手数料等の明確化」

当社は、お客様から販売手数料等を受領する際には、契約締結前にどのようなサービスの対価なのかわかりやすく情報を提供します。（現時点で当社がお客様から直接的に販売手数料を頂く商品は販売しておりません。）

## 5、「重要な情報の分かりやすい提供」

当社は、お客様の商品等への理解度やご経験に応じて説明を工夫し、ご意向の確認やお客様個々の状況の確認を行います。出来るだけ専門用語は使わず、すべてのお客様に納得・ご満足いただくためにわかりやすい言葉や誤解のない表現を心がけてまいります。

## 6、「顧客にふさわしいサービスの提供」

当社はお客様の状況変化、環境変化など、お客様の状況に応じたライフプランを提案し生活の一助となるよう行動してまいります。

＜具体的な取り組み＞

- ・保険加入の真価が問われる事故や災害、傷病時などは、保険会社と素早く連携し解決をなにより優先した業務運営を行います。
- ・相手のある自動車事故や賠償責任事故についても、保険会社と素早く連携し、お客様との連絡を密にして、迅速、円満な解決に注力します。

## 7、「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」

当社は各種研修会の参加、周辺知識の習得など、社員のスキル向上に努めてまいります。定期的に浸透度合い等を確認して行きます。

KPI（重要業績評価指標）上記の方針を取り組む指標として次の通り KPI を設定します。

|              |            |     |        |        |
|--------------|------------|-----|--------|--------|
| 1、継続率        | 自動車保険      | 目標値 | 2025 年 | 98%    |
|              |            | 実績値 |        | 86.42% |
|              | 火災・傷害・新種保険 | 目標値 | 2025 年 | 96%    |
|              |            | 実績値 |        | 95.16% |
|              | 自動車保険      | 目標値 | 2026 年 | 98%    |
|              |            | 実績値 |        |        |
|              | 火災・傷害・新種保険 | 目標値 | 2026 年 | 96%    |
| 2、保険証券早期お届け率 | 自動車保険      | 目標値 | 2025 年 | 96%    |
|              |            | 実績値 |        | 94.84% |
|              | 火災・傷害・新種保険 | 目標値 | 2025 年 | 90%    |
|              |            | 実績値 |        | 86.42% |
|              | 自動車保険      | 目標値 | 2026 年 | 96%    |
|              |            | 実績値 |        |        |
|              | 火災・傷害・新種保険 | 目標値 | 2026 年 | 90%    |
| 3、ネット口座登録率   | 種目共通       | 目標値 | 2026 年 | 50%    |
|              |            | 実績値 |        |        |

（KPI につきましては、項目の変更や目標値・実績値の数字が変わる場合も有ります）