

FD 宣言

<基本方針>

有限会社 全水共山口は金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、次の通り「お客様本位の業務運営方針」を策定し、全役職員が一丸となり取り組んでまいります。

また、当社は「お客様視点で、最善の利益と安心の提供」を基本とし、お客様により豊かで幸せな生活を送るためのサポートと更なる信頼を構築するにあたり、定期的の方針を見直します。

《お客様本位の業務運営方針》

<方針1>

「顧客の最善の利益の追求（原則2）」

「お客様の声 受付票ファイル」を備え付け、日常業務におけるお客様の要望・苦情・その他の意見を記録し、母店での会議にて、収集した内容を共有し原因分析から解決へと導くことに努め、顧客満足の上を図ります。

【KPI】

- ・「お客様の声 受付票ファイル」によるお客様の要望・苦情等の収集（R7.12.5 更新）

<方針2>

「重要な情報の分かりやすい提供（原則5）」

お客様に保険をご提案する際には、意向に沿ったより良いご提案をするため、「重要事項説明書」「意向把握確認シート」を活用し、丁寧で分かりやすい説明を心がけています。

特に、ご高齢のお客様に電話募集を行う際には、満期案内を先に郵送し、後日「電話募集 経過管理表（きめ細かな対応）」にて、対応した内容や意思確認等を記録に残すことで、今後のお客様対応に活用します。

【KPI】

- ・70歳以上を対象とした「電話募集 経過管理表（きめ細やかな対応）」による記録管理

<方針3>

「顧客にふさわしいサービスの提供」

お客様のニーズ（意向）や事故にあわれた際に、お客様に寄り添った対応と初動対応のアドバイスなど丁寧で分かりやすい説明を行うため、保険会社と協力して代理店並びに募集人体制の構築・点検及び管理（契約取扱状況含む）に努め、お客様の安心につなげます。

【KPI；①～③の指標については別添】

- ①、代理店事務所（本店及び拠点事務所）の自己点検：年1回
 - ②、半期毎（*1参照）に資格取得者数（損保トータルプランナー・損保プランナー）の在籍管理
 - ③、半期毎（*1参照）に取扱い保険（*2参照）累計件数の進捗状況の把握と確認に努める、但し、既存年度に関しては年度末における累計数値を表示。
- *1、半期とは上期末、年度末とする。
- *2、主取扱い保険は「自動車」「自賠責」「火災」「その他新種（傷害・介護・団体医療等を含む）」

<方針 4>

「顧客の最善の利益の追求（原則 2）」「利益相反の適切な管理（原則 3）」

「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則 7）」

全社員がお客様の意向に沿った保険提案やサービスの提供ができるようコンプライアンスの徹底に努めます。保険会社からの代理店手数料の多寡で募集を行うことなく取扱商品の比較推奨販売を行います。また、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する機会を設け、会社として仕組みづくりに取り組みます。

【K P I】

- ・ 損保トータルプランナーおよび損保プランナー取得者の在籍

策定日 令和 8 年 2 月 1 日

K P I 指標

- ① 代理店事務所（本店及び拠点事務所）の自己点検：年1回
 ② 半期毎（*1参照）に資格取得者数（損保トータルプランナー・損保プランナー）の在籍管理
 ③ 半期毎（*1参照）に取扱い保険（*2参照）累計件数の進捗状況の把握と確認に努める。但し、既存年度に関しては年度末における累計数値を表示する。

*1、半期とは上期末、年度末とする。

*2、主取扱い保険は「自動車」「自賠責」「火災」「その他新種（傷害・介護・団体医療等を含む）」

K P I 指標；①&②		2023年度 年度末	2024年度 上期末	2024年度 年度末	2025年度 上期末	
代理店 自己点検日 《日付》	母店	2023/11/8	—	2024/9/30	—	
	拠点 事務所	本店事務所	2023/10/25	—	2024/10/2	—
		はぎ事務所	2023/10/17	—	2024/9/3	—
		長門事務所	2023/10/17	—	2024/9/3	—
		豊浦事務所	2023/10/17	—	2024/9/3	—
		下関外海事務所	2023/10/25	—	2024/9/18	—
		本山以西事務所	2023/10/25	—	2024/9/18	—
		宇部事務所	2023/10/20	—	2024/9/6	—
		吉佐事務所	2023/11/8	—	2024/9/26	—
		周南事務所	2023/11/8	—	2024/9/26	—
		光熊毛事務所	2023/11/6	—	2024/10/1	—
		岩柳大島事務所	2023/11/6	—	2024/10/1	—
		角島事務所	2023/10/30	—	2024/10/1	—
		黒井事務所	2023/10/30	—	2024/10/16	—
新宇部事務所	2023/11/8	—	2024/9/26	—		
岩国市事務所	2023/11/6	—	2024/10/1	—		
資格 取得者数	損保トータルプランナー	1人	1人	2人	2人	
	損保プランナー	2人	2人	3人	3人	

K P I 指標 ③		2022年度 年度末	2023年度 年度末	2024年度 年度末	2025年度 《上期末》
保険種類	取扱保険会社				
自動車	共栄火災	1,485件	1,433件	1,408件	800件
	損保ジャパン	96件	90件	84件	42件
自賠責	共栄火災	386件	375件	370件	106件
	損保ジャパン	8件	5件	0件	2件
火災	共栄火災	94件	103件	110件	60件
	損保ジャパン	29件	28件	23件	11件
その他 新種 【*参照】	共栄火災	353件	309件	306件	239件
	損保ジャパン	218件	214件	213件	127件

* その他新種には、傷害・介護・団体医療並びに自動車・自賠責・火災以外の取扱件数の合計値を表示しています。
 * 既存年度に関しては年度末における累計数値、当年度は上期累計数値を表示しております。