

顧客本位の業務運営方針(FD 方針)

1. 基本方針

当社は、顧客の最善の利益を追求し、誠実かつ公正に業務を遂行することを基本方針とする。保険商品の提案・販売にあたっては、顧客の意向や状況を十分に把握し、最適な商品・サービスを提供する。

2. 顧客の最善の利益の追求

当社は、顧客のライフプラン、リスク、ニーズを踏まえ、顧客にとって最適な保険商品を提案する。自社の利益や手数料水準に偏った提案は行わない。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、保険会社からの手数料水準等により顧客の利益と当社の利益が相反する可能性があることを認識し、以下の措置を講じる

- ・手数料水準のみに基づく推奨を行わない
 - ・特定の保険会社・商品に偏らない提案体制を構築する
 - ・利益相反の可能性がある場合は顧客に説明する
-

4. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険契約の内容、保障範囲、保険料、解約返戻金、リスク等の重要事項について、顧客に分かりやすく説明する。

高齢者・障害者等の配慮が必要な顧客に対しては、より丁寧な説明を行う

5. 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、顧客の意向確認書・比較推奨理由書等を活用し、顧客にふさわしい商品提案を行う。契約締結後も定期的なアフターフォローを実施し、契約内容の見直し等を提案する

6. 従業者に対する教育・ガバナンス体制

当社は、役員・従業者に対し、顧客本位の業務運営に関する教育・研修を継続的に実施する。また、内部規程およびコンプライアンス体制を整備し、FD 方針の実践状況を定期的を確認する

7. 方針の定期的な見直し

本方針は、法令改正や業務環境の変化を踏まえ、定期的に見直しを行う

8. 具体的取組および KPI(成果指標)

当社は、顧客本位の業務運営の定着状況を測定するため、以下の指標を設定し、公表する

① 顧客本位の提案活動

- ・意向把握シート取得率 目標:100%
 - ・提案書作成率 目標:90%以上
 - ・複数プラン提示率(必要時) 目標:80%以上
 - ・更新時の補償内容確認実施率 目標:100%
-

② 顧客満足度

- ・苦情発生率 目標:1%以下
 - ・苦情対応完了日数 目標:5 営業日以内
-

③ 分かりやすい情報提供

- ・重要事項説明書交付率 目標:100%
 - ・契約内容確認書取得率 目標:100%
 - ・高齢者契約ダブルチェック実施率 目標:100%
-

④ アフターフォロー

- ・年1回フォロー実施率 目標:80%以上
 - ・事故対応満足度 目標:90%以上
 - ・契約継続率 目標:95%以上
-

⑤ 社内教育

- ・FD 研修実施回数 目標:年4回以上
 - ・コンプライアンス研修参加率 目標:100%
 - ・募集人資格更新率 目標:100%
-

附則

本方針は、令和7年4月1日より施行する
株式会社ホンダセンターウメダ
代表取締役社長 梅田 守