

FD宣言・KPI公表

私たち有限会社ちから総合は『保険を通じ高度な公平感と倫理観をもって各保険会社及び代理業界の信頼と安心感を提供することで地域社会に貢献する』という経営理念のもと、以下の「お客様本位の業務運営方針」を策定し、地域のみならず信頼され安心して保険を任せていただける存在であるため全社員一丸となり取り組んでまいります。

1 お客様の最善の利益の追求（原則2）

当社は、高い専門性と職業倫理をもって、常にお客様のご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案をしお客様の最善の利益を追求します。

- ① お客様のご意向の把握・確認及び情報提供を適切に行い、保険料のお客様に最善・最適の商品を提案します。
- ② 当社の「お客様本位の業務運営方針」で策定した方針・取り組み内容の確実な実行のため、毎月の全体会議で取組状況とKPIの進捗状況を確認・分析し、日頃の業務活動を実施します。

【KPI】 対面募集率 全体会議の毎月の実施率・受講率

2 手数料の明確化（原則4） 重要な情報のわかりやすい提供（原則5）

当社は、お客様にお支払いいただく保険料や費用等についてわかりやすく説明します。お客様へ正しい情報提供に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。

- ① 保険を提案する際にはタブレットやパンフレット・設計書等で丁寧な説明を心がけます。
- ② 高齢者のお客様に対しては、家族同席のお願いや複数回の確認・訪問に組み込み、対応した内容を記録します。
- ③ お客様へのご案内を満期2か月までにお届けし、保険始期20日前までに提案することで、保険始期までに、お客様の手元に保険証券をお届けします。

【KPI】 ナビゲーションシステムでの契約募集率（代理店システム計上割合）

満期日7日前証券作成率

3 お客様にふさわしいサービスの提供（原則6）

当社は、お客様の万が一の際にお役に立てるよう日々心がけ、ご満足いただける最高のサービスをお届けします。

- ① お客様が事故にあわれた際には、保険会社と連携して当社が中心となってお客様に寄り添った対応をこころがけます。事故発生時に迅速に事故連絡いただくための連絡方法をご案内します。初動対応時アドバイスなど丁寧な対応に組み込み、お客様の安心につなげます。
- ② 仕業・整備工場など専門家との連携を強化し当社独自のネットワークによりお客様の問題解決に取り組めます。
- ③ 損保ジャパンのデジタルツール（モバソ）を活用し、お客様対応の迅速化に取り組めます。

【KPI】 事故対応窓口割合

4 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仕組み等（原則7）

当社は、お客様の意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し各教育研修計画を作成し会社として仕組みづくりに取り組めます。

- ① お客様に不利益が生じないよう、コンプライアンス研修を毎月実施します。研修の記録を残し欠席者に対しては補講するなど社員全員に受講を徹底します。

【KPI】 コンプライアンス研修の実施率・受講率

2025年 6月 1日

有限会社 ちから総合

お客さま本位の業務運営に関する取組結果の公表（KPI公表）

2025年度

KPI評価項目	目標	実績
対面募集率	50%	
全体会議（コンプライアンス研修）の 毎月の実施率・受講率	100%	
代理店システム計上割合	100%	
満期日7日前証券作成率	100%	
事故対応窓口割合	100%	

2024年度

KPI評価項目	目標	実績
対面ナビ率	50%	87.9%（火災ナビ56.6%）
お客さまアンケート回答率	20%	0.30%
お客さまアンケートNPS	80%	100%
早期更改率	90%	81.80%
事故対応窓口割合	95%	93.50%