

お客さま本位の業務運営方針 (FD宣言)

【2025年度】

(2026年4月1日更新)

1. 私たちは、お客さまの利益を第一に考え、不利益をお客さまが被ることのないように努めてまいります。【原則2,3,5,6】

(KPI) 毎月1回以上 保険商品の勉強会実施

【取組】 毎月1回以上定例ミーティングにてスキルアップ研修（保険商品の勉強会）の実施

【検証】 2025. 12月（100%）、2026. 3月（100%）

2. 私たちは、法令を遵守し、より高度な知識を習得するとともに、それを活かせるように業務運営の改善に努めてまいります。【原則2,3,5,6,7】

(KPI) 毎月1回 e-ラーニングシステムで月毎の課題の受講（必須）

定例ミーティングにてコンプライアンスの全体研修

【取組】 e-ラーニングシステムで月毎に課題を決め月1回受講と修了日の実施と管理

保険会社よりピックアップされたコンプライアンスに関わるニュースをミーティング等で全員で共有

【検証】 2025. 12月（100%）、2026. 3月（100%）

3. 私たちは、お客さまの声を大切にし、それを業務運営に活かせるように努めてまいります。【原則1,2,3,5,6】

(KPI) お客さまの声毎月5件以上、定例ミーティングにてお客様から頂いた声を全員で共有、アンケートの実施

【取組】 定例ミーティングにてお客様から頂いた声を全員で共有、ディスカッション（隔週）

【検証】 2025. 12月 現在（60%）、2026. 3月（60%）

4. 私たちは、事故対応を迅速に行うことができるように努力します。【原則2,3,5,6】

(KPI) モバソチャット開設数200件

【検証】 2025. 12月 172件（86%）、2026. 3月 219件（100%）

5. 私たちは、社員全員がお客さま本位で行動していくために、当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。【原則1】

(KPI) 半期に1回KPIの検証 実績100%

【取組と検証】 2025年10月実施 定例ミーティングにて振り返り（お客さまから頂いたお言葉の発表と共有）

2026年4月実施 定例ミーティングにて振り返り（達成状況の確認と、苦手な部門を強化するための話し合い）