■FD宣言・アクションプラン　（2026.10.1現在）

FD宣言	主となる金融庁対応原則	運営方針に対応するアクションプラン（お客様にお約束すること）	アクションプラン実施に向けた具体的な取組（お約束を実現する取り組み）	KPI項目・目標（成果の測り方）
1.お客様本位の業務運営と経営理念 当社は、「お客様の立場で親身に対応しお客様から信頼される代理店を目指します」という経営理念のもと、お客様本位の業務運営を実践します。 その実現に向けて、本方針を策定・公表するとともに、週次ミーティングや社内研修を通じて全社員への浸透を図ります。また、お客様からいただいたご意見や各種KPIの結果を踏まえ、取組状況を定期的に公表するとともに、より良い業務運営の実現に向けて継続的な見直しと改善を行います。	原則1	・お客様本位の業務運営を実践し、お客様に安心と信頼をお届けします。 ・お客様の声を真摯に受け止め、業務品質の向上に活かします。 ・当社の取組状況やKPIを定期的に公表し、分かりやすい情報開示に努めます。 ・お客様のニーズや社会環境の変化に対応するため、継続的な見直しと改善を行います。	・FD方針に関する研修および社内周知を定期的に実施します。 ・お客様の声を収集・分析し、業務改善に活用します。 ・取組状況およびKPIを定期的に公表します。 ・KPI検証を定期的に行い、FD方針の見直しを必要に応じて実施します。	**・FD取組状況、KPI公表回数：年1回以上**
2.お客様をお守りするため、最適な保険プランをご提供します 当社では、保険を通じて「お客様をお守りする」ことを使命とし、ライフステージに応じた最適なプランをご提供することを目指しています。過不足のない提案が可能となるように、全ての契約を一元的にお任せいただけるよう努め、より高い安心感に繋がる保険プランを提供します。	原則2 / 原則6	・お客様の意向を正確に把握し、分かりやすい説明と最適な提案を行います。 ・対面やオンラインなど、お客様にとって利用しやすいサービスを提供します。 ・ご契約後も継続的な情報提供と契約内容の確認を行い、変化に応じた提案を実施します。 ・お客様との長期的な信頼関係の構築を目指し、「超保険化率」を年1回公表します。	・お客様のご意向やニーズを丁寧に確認し、「日常で起こりうるリスク一覧表」や「ご加入一覧」を活用して必要な備えを一緒に整理します。 ・お客様一人ひとりに合わせて商品・サービスを選定し、内容や違いを分かりやすく説明します。 ・対面・電話・オンラインなど多様な手段を活用し、相談しやすい環境づくりに努めます。 ・ご契約後も定期的な情報提供や契約内容の確認を行い、変化に応じた見直し提案を実施します。 ・商品研修や勉強会を通じて知識向上に努め、お客様へ最新かつ適切な情報を提供します。	**超保険化率：60%以上**
3. お客様一人ひとりに寄り添い、丁寧にご説明します お客様のご意向、資産状況、知識・経験を的確に把握し、分かりやすい説明と十分な情報提供を行うことで、最適な保険商品・サービスをご提案いたします。ご高齢のお客さまおよび障がいをお持ちのお客さま等、特に配慮が必要な方については、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないよう、それぞれのお客さまの特性に応じてわかりやすく丁寧に説明をすることに努めます。	原則5 / 原則6	・お客様のご意向や状況を丁寧に把握し、分かりやすい説明と十分な情報提供を行います。 ・お客様一人ひとりに適した保険商品・サービスをご提案します。 ・ご高齢のお客様や配慮が必要なお客様には、それぞれの特性に応じた丁寧なご説明を行います。 ・お客様に選ばれ続ける代理店を目指し、「契約手続きに関するNPSスコアと対前年対比」を年1回公表します。	・お客様のご意向を丁寧に確認し、分かりやすい説明を行います。 ・重要事項や契約内容を漏れなくご案内します。 ・保険の乗換え時にはメリット・デメリットを丁寧に説明します。 ・ご高齢のお客様や配慮が必要なお客様には、ご家族同席や複数回面談等の対応を行います。 ・各種資料を活用し、分かりやすい情報提供に努めます。	**契約手続きに関するNPSスコア： 対前年比でNPSスコア向上を目指す**
4. お客様の声を大切に、サービス品質をさらに高めます お客様からいただいた「ご要望」「ご意見」「ご不満」「お褒めの言葉」などを真摯に受け止め、社内で共有・検討・改善を行い、サービス品質の向上に活かします。このプロセスは、企業文化として定着させ、継続的な改善に取り組みます。	原則2 / 原則7	・お客様からいただいたご意見・ご要望・ご不満・お褒めの言葉を真摯に受け止め、サービス品質の向上に活かします。 ・お客様の評価を把握し、継続的な改善活動に取り組みます。 ・取組みの成果として、代理店推奨度（NPSスコア）を年1回公表します。	・契約手続き時や事故対応時のアンケートを通じて、お客様の声を継続的に収集します。 ・NPSやお客様の声を分析し、サービス品質の向上に活用します。 ・月1回以上の会議でお客様の声を共有し、課題の把握と改善策の検討を行います。 ・お客様の声を基にした研修や業務プロセスの見直しを実施し、品質向上につなげます。	**代理店推奨度（NPSスコア） ：30点以上を維持 お客様の声会議実施回数：年12回以上**
5. お客様に不利益がないよう、管理体制と品質をしっかり整えます 当社は、法令等を遵守し、個人情報保護や利益相反管理を徹底することで、お客様に不利益が生じないよう努めます。また、お客様にとって重要な情報を分かりやすくご説明し、お客様の声や品質点検結果を活かしながら、継続的な業務品質の向上に取り組みます。※要確認	原則3 / 原則7	・コンプライアンスを徹底し、お客様に不利益が生じない業務運営を行います。 ・個人情報を適切に管理し、お客様の大切な情報を守ります。 ・定期的な教育・研修を通じて、役職員の知識向上と募集品質の向上に努めます。 ・監査や品質点検を実施し、業務品質の維持・向上に継続的に取り組みます。	・年間計画に基づき、コンプライアンス研修を毎月実施します。 ・法令改正等の重要事項について適時に社内で情報共有し、必要に応じて追加研修を実施します。 ・募集プロセス、個人情報管理などを定期的に点検し、業務品質の向上に努めます。 ・監査結果や課題を社内で共有し、継続的な業務改善を行います。	**コンプライアンス研修実施回数：年12回以上 コンプライアンス研修受講率：100% 監査実施回数：年1回以上**
6. 人材育成と公正な評価で、顧客本位のサービスを提供します 保険の専門家としての知識・スキルを高めるため、資格取得支援や自己啓発を推進し、時代の変化やお客様のニーズに柔軟に対応できる人材を育成します。従業員の評価体系も、顧客の最善の利益を追求する行動を促進するよう設計します。	原則7	・継続的な教育・研修を通じて、従業員の専門知識とスキルの向上に努めます。 ・定期的な面談を通じて、従業員一人ひとりの成長を支援します。 ・従業員に対してお客様本位の行動や業務品質を重視した公正な評価を行います。 ・人材育成の取組状況として、「eラーニング実施回数」および「従業員育成面談実施回数」を年1回公表します。	・eラーニングや社内外の研修を実施し、従業員の知識・スキル向上を支援します。 ・従業員に対して定期的な1on1面談を実施し、課題の把握や成長支援を行います。 ・従業員の資格取得や外部研修への参加を推奨し、自主的な学習を支援します。 ・従業員の人事評価では、販売実績だけでなく、業務品質やお客様対応など顧客本位の行動を重視します。 ・監査や品質点検の結果を人材育成に反映し、継続的な品質向上に取り組みます。	**eラーニング実施回数：年12回以上 従業員育成面談実施回数：年3回以上**