

# 顧客本位の業務運営方針（FD方針）

（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づく）

顧客本位の業務運営方針（FD方針）

（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づく）

## 1. 基本方針

当社は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、自動車保険をはじめとする損害保険業務全般において、お客様の最善の利益を追求することを経営の最優先課題とします。  
お客様の立場に立った誠実・公正な保険募集を通じて、「安心」と「信頼」をお届けし、地域社会に貢献します。

## 2. お客様に最適な保険商品の提案

- お客様の意向・家族構成・ライフスタイルを正確に把握し、使用目的に合致した最適な保険商品（自動車保険・火災保険など）を提案します。
- 保険料・補償内容・特約の有無について、比較可能な情報を提示し、お客様が十分理解・納得された上で契約いただけるよう努めます。

## 3. 損害保険業務における透明性の確保

- 募集段階では、重要事項説明書や比較表等を活用し、保険商品の特徴・注意点をわかりやすく説明します。
- 契約後は、補償内容の変更や満期更改時に丁寧な説明を行い、継続的にお客様のニーズに合致した契約状態を維持します。

## 4. お客様の声の反映

- 苦情・ご意見・アンケート結果を定期的に分析し、募集手続き・説明資料・対応品質の改善に活かします。
- 重大な苦情や不具合が発生した場合には、速やかに社内で共有し、再発防止策を立案・実施します。

## 5. 社員教育・専門性の強化

- 募集人全員に対し、商品知識・法令遵守・顧客対応力向上を目的とした定期研修を実施します（年2回以上）。
- 法令・業界ガイドライン・当社内規を遵守し、お客様の利益を損なう勧誘行為は一切行いません。

## 6. KPI（重要業績評価指標）およびアクションプラン

項目	指標内容	目標値（例）	改善アクション
顧客満足度	契約後アンケート「満足」と回答した割合	90%以上	定期アンケートの実施・結果分析による対応改善
苦情件数	苦情件数／契約件数	前年度比▲10%	苦情内容の共有・再発防止会議（月1回）
意向確認書面の適正取得率	提案時の記録整備率	100%	書面チェック体制の強化・ダブルチェック導入
継続契約率	自動車保険の継続率	95%以上	満期前フォロー強化・補償内容の見直し提案
研修受講率	全社員の年2回研修参加率	100%	研修スケジュールの固定化・未受講者フォロー

## 7. 方針の公表および見直し

本方針およびKPIの達成状況は、毎年度末に検証・公表します。社会情勢・法令改正・お客様ニーズの変化に応じて、必要に応じ改訂を行い、継続的な改善を図ります。

制定日：令和 7年 9月 1日

株式会社 ZEAL

代表取締役 熊澤敦史