FD 宣言 ／ KPI

お客さま本位の業務運営方針｜2026 年度

FD 宣言（お客さま本位の業務運営方針）

当社は、「三方よし～お客様よし・社員よし・地域よし～」」という経営理念のもと、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客さま本位の業務運営方針」を策定しています。全役職員が一丸となり、その実践に取り組んでまいります。

方針 1｜お客さまの最善の利益の追求

【原則 2】

当社は、お客さまに安心と幸福を提供するため、多様化するさまざまなリスクからお客さまを守り、ご意向に沿った適切な保険をご提案します。

具体的な取組

1. 保険募集後や事故対応後にアンケートへのご協力をお願いし、ヒヤリハット、苦情、お褒めの言葉も積極的に収集します。毎朝の朝礼で共有し、月 1 回の会議で分析・改善策の検討と実行を行います。

2. 保険募集に関する各種ルールを標準化し、全社員が質の高い保険募集に取り組める体制を整備します。

3. 毎月の全体会議で KPI の進捗を確認し、未達項目については取組状況の確認と原因分析を行い、次の改善活動につなげます。

関連 KPI

NPS アンケート回答率

方針 2｜わかりやすい情報提供

【原則 5】【原則 4】

当社は、お客さまへの正確な情報提供に努め、十分に納得・理解いただけるよう、丁寧でわかりやすく説明します。

具体的な取組

1. 「重要事項説明書」「意向把握確認シート」に加え、PC・タブレット等のシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った説明を行います。

2. 高齢のお客さまや配慮を要するお客さまには、ご家族の同席や複数回の確認・訪問などを必要に応じて実施し、対応内容を適切に記録します。ご家族の連絡先等の個人情報は、必要性と同意を確認したうえで管理します。

3. 満期の 2 か月前までにご案内をお届けし、原則として保険始期 4 週間前までにご提案することで、余裕を持って契約内容を確認いただけるよう努めます。

4. 変額保険など投資性のある商品については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等を適切に説明します。

関連 KPI

代理店システム計上率 ／ 更新契約の早期更新 4 週間前割合

方針 3｜ご契約後の安心とサービス

【原則 6】

当社は、万が一の際にお客さまのお役に立てるよう、迅速かつ丁寧な対応と、満足いただけるサービスの提供に努めます。

具体的な取組

1. 提案内容とご意向の確認結果を対応記録に残し、社内で適切に共有して今後の提案活動に活用します。

2. 事故発生時には保険会社と連携し、初動対応の標準化と連絡方法の周知により、迅速でお客さまに寄り添った対応を行います。

3. お客さまのニーズに合わせ、多様な決済方法を適切にご案内します。

4. 士業・整備工場などの専門家ネットワークとの連携を強化し、お客さまのさまざまな問題解決を支援します。

関連 KPI

ファーストコンタクト率

方針 4｜コンプライアンスと人材育成

【原則 2】【原則 3】【原則 7】

当社は、お客さまのご意向に沿った提案とサービスを全社員が提供できるよう、コンプライアンス意識の醸成、教育研修計画の実行、評価制度の整備に取り組みます。

具体的な取組

1. コンプライアンス研修を毎月実施し、実施記録を残して全社員の受講を徹底します。

2. 損害保険トータルプランナー等の資格取得、商品・サービスや周辺知識の習得を盛り込んだ教育研修計画を策定・実行します。

3. 社内評価制度にお客さま対応品質に関する項目を設定し、お客さまの最善の利益の追求につなげます。

関連 KPI

研修実施回数 ／ 損保トータルプランナー資格取得者数

KPI の確認・公表と方針の見直し

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取組状況を測定するために KPI を設定します。毎月進捗状況を確認し、年度単位で取組結果をご報告します。また、環境の変化やお客さまの声を踏まえ、方針および KPI を定期的に見直します。

「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、当社の取引形態や取扱商品の特性から該当しない注記については適用対象外とします。また、金融商品の組成に携わらないため、補充原則 1〜5 は対象としていません。今後、業務内容や環境の変化に応じて適切に対応します。

2026 年度 KPI 目標一覧

対応方針	KPI 項目	2026 年度目標
方針 1	募集後のアンケート回答件数	20%
方針 2	代理店システム計上率	95%
方針 2	更新契約の早期更新 4 週間前割合	90%
方針 3	キャッシュレス化率	95%
方針 4	研修実施回数	12 回
方針 4	損保トータルプランナー資格取得者数	3 名

※各 KPI の算定対象・算定期間・集計方法は、社内の KPI 管理資料で統一して運用します。

株式会社総合滋賀

代表取締役 足立 剛

改定日：2026 年 7 月 1 日