

顧客本位の業務運営方針（FD 宣言）

『地域社会の安心を育み、企業と暮らしの未来を共創する』

私たちは、「地域社会の一員として発展に寄与し、環境を重視した豊かなまちづくり・暮らしづくりに貢献する」という経営基本理念を保険事業においても追求します。お客様一人ひとりに寄り添うリスクコンサルティングを通じて、地域の安心と企業の成長を支え、「企業力を、地域力に」という基本目標を実現すること。それが私たちの使命です。

お客様への5つの約束

1. お客様の最善の利益を追求し、地域社会に貢献します

私たちは、お客様の真の課題とニーズを深く理解し、目先の利益に捉われることなく、お客様の持続的な成長に貢献する最適な提案を行います。お客様の発展こそが、地域社会の豊かさに繋がると信じ、誠実に行動します。

（関連原則：2）

2. お客様に真にふさわしい価値を提供します

私たちは、お客さま一人一人の状況、そして未来のビジョンを深く理解する「パートナー」として、最適なリスクマネジメントを提案します。画一的な商品販売ではなく、お客さまと共に課題解決にあたる、質の高いコンサルティングを提供します。

（関連原則：6）

3. 「人こそ財産」の理念に基づき、専門性を高め続けます

社員一人ひとりが自己実現できる場を提供し、その成長を支援するという理念のもと、全社員が高度な専門知識とスキルを習得するための研鑽を続けます。プロフェッショナル集団として、お客様へ付加価値の高いサービスを提供します。

（関連原則：3, 4, 5, 6, 7）

4. デジタル技術を活用し、お客様の利便性と満足度を向上させます

デジタルを活用した業務効率化を推進し、お客様とのコミュニケーションをより円滑に、各種手続きをより迅速かつ正確に行います。これにより創出された時間で、人にしかできない、より丁寧な対応とコンサルティングを実践します。

（関連原則：5, 6）

5. 利益相反を厳格に管理し、高い倫理観を堅持します

「社会的責任」を果たすべく、法令および社会規範を遵守し、常にお客様の利益を最優先に行動します。お客様の判断に影響を及ぼす重要な情報（手数料、リスク等）は、完全に納得されるまで、透明性をもって分かりやすく説明することをお約束します。

（関連原則：3, 4, 5, 7）

2025 年度 主要業績評価指標（KPI）

上記のお約束を具体的な行動として実践し、その成果を客観的に評価するため、2025 年度の KPI を以下の通り定めます。

| 領域 | 2025 年度 KPI（目標） | 2024 年度実績 |
|------|---------------------|-----------|
| 顧客満足 | アンケート NPS80pt 以上 | 59.1pt |
| 迅速性 | 満期 7 日前証券作成率 90%以上 | 実績なし |
| 利便性 | キャッシュレス化率 99% | 97.1% |
| 品質 | 代理店システム計上率 95% | 実績なし |
| 専門性 | 損害保険プランナー資格取得 5 名以上 | 1 名 |

進化する宣言として

本方針および各 KPI は、社会情勢やお客様のニーズの変化に対応するため、半期ごとに進捗確認と振り返りを行い、常に見直しを続けます。常にお客様にとっての最善を問い続け、この宣言を継続的に進化させていくことをお約束します。

策定日 2026 年 1 月 1 日