

お客様本位の 業務運営方針 (FD宣言)



策定日:2026年10月1日
株式会社総合補償企画センター
京都支店

原則1.顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表

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受け入れ、この原則に基づいた「顧客本位の業務運営方針」を策定し、公表いたします。徹底したお客様視点に基づき、実現に向けた取り組みを進めるとともに、企業としての社会的責任を果たすことに努めてまいります。

原則2.顧客の最善の利益の追求

当社は、お客様のニーズを的確に把握し、質の高いサービスを通じて満足度の向上を目指しています。お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠実かつ迅速な対応を行い、業務品質の向上にも積極的に活用しています。また、お客様との長期的な信頼関係を築くため、ご契約後の定期的なメンテナンスを提供し、持続可能なサービス提供を可能とする体制整備と人材育成に力を入れています。保険提案時および満期更改時には、特約や条件を含むお客様のご意向を重視し、保険料と予算のバランスを見据えた最適なお提案を行うことで、お客様にとっての最善の利益を追求してまいります。

原則3.利益相反の適切な管理

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う代理店として、関係法令や規則を遵守し、お客様の利益を不当に損なうことのないよう、適切な取引管理を徹底してまいります。すべての取引においてお客様の利益を第一に考え、高手数料の商品販売の偏りや、募集人の生活困窮による無理な契約行為を排除した適切な管理体制を確保し、公正かつ誠実な対応に努めます。また、当社の全スタッフは、高い倫理観と幅広い専門的な知識の習得を心がけ、常にお客様の立場に立ったサービス提供を行います。

原則4.手数料等の明確化

当社は、損害保険および生命保険の商品を販売するにあたり、契約時にお客様から直接ご負担いただく費用はございませんが、販売の対価として取引保険会社から代理店手数料を受領しております。お客様にご負担いただく保険料と当社が提供するサービスとの対比について、わかりやすくご説明できるよう努めています。また、当社では、手数料その他の費用の詳細について、それらがどのようなサービスの対価であるかを含め、委託を受ける保険会社の定めにに基づき、お客様が十分にご理解いただけるよう、適切に情報提供いたします。

原則5.重要な情報の分かりやすい提供

当社では、お客様がご加入後に「こんなはずではなかった」「この事故では保険金請求できるとは知らなかった」と後悔されることがないように、契約時にお客様の知識や経験、財産状況、ご加入の目的等について丁寧にヒアリングを行い、最適な商品とサービスをお選びいただけるようサポートいたします。お客様のニーズに基づいたわかりやすい説明を心がけ、安心して保険をご利用いただけるよう支援するとともに、ヒアリング内容と最終的なご意向を記録し社内でも共有することで、常にお客様に合ったサポートができるよう努めております。また、ご契約後も定期的な情報発信を通じて、引き続きお客様に安心していただけるサービスを提供してまいります。

原則6.顧客にふさわしいサービスの提供

当社では、お客様にふさわしいサービスを提供するため、商談中の事案や事故経過、ご依頼内容、変更事案について社内で情報を共有し、担当者以外でも迅速かつ的確に対応できる体制を整えております。積極的なコミュニケーションとフォローアップを通じ、補償内容の抜け漏れや重複、保険料コストの見直しを随時行い、常に最適なお提案ができるよう努めております。万が一事故が発生した場合には、お客様のお気持ちと事情を最優先に考慮し、寄り添った対応を心がけます。保険金支払いにとどまらず、事故解決に向けたサポートも含めて、代理店としてお手伝いできることが他にないか、お客様と一緒に考え、最善の解決に向けて全力で取り組んでまいります。

原則7.従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

当社は、業務運営方針-FD宣言-を従業員が正しく理解し、日々の業務において適切に行動できるよう、継続的な教育や研修を実施しています。また、営業目標やノルマの達成に偏ることなく、お客様にとって真に価値ある提案を行うことを重視しています。当社の業績評価は、プロセスや当社方針に沿った行動を取っているかを重視した基準を取り入れており、従業員が安心してお客様に寄り添える環境の整備と人材育成に努めてまいります。こうした仕組みにより、従業員が一貫してお客様本位の対応を行い、信頼される企業としての責任を果たしてまいります。

具体的な取組とKPI

原則1.顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表

- ・ 会社HPへの方針掲載 (2025年度 実施済み)

原則2.顧客の最善の利益の追求

- ・ クレジットカード払率 目標15% (2025年度 実績14.5%)
- ・ お客様にご契約内容を十分にご検討いただくため、ゆとりをもった満期案内
- ・ 長期契約の応当日接触率 目標80% (2025年度 実績78%)
- ・ 自動車ロスプリ実施企業 目標3件 (2025年度 実績1件)

原則3.利益相反の適切な管理

- ・ コンプライアンス研修の年4回実施 (2025年度実績 年4回実施済)

原則4.重要な情報の分かりやすい提供

- ・ 個人のお客様モバソンチャット開設 目標100件 (2025年度 実績20件)
- ・ 法人のお客様メールアドレス取得 目標100件

原則5.顧客にふさわしいサービスの提供

- ・ 事故対応窓口 目標80% (2025年度実績64%)
- ・ 自然災害時 地域のお客様へ安否確認と保険金請求案内 目標80% (2025年度実績 85%)
- ・ LINE請求全数案内 (2025年度実績 98%)
- ・ お客様の声をもとにした会議 毎月1回実施 (2025年度実績 12回実施)
- ・ 事故対応の好事例・反省事例の共有 毎月1回実施 (2025年度実績 12回実施)

原則6.従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

- ・ 損害保険トータルプランナー資格取得 目標5名 (2025年度実績 4名)
- ・ 事故対応認定制度 目標3名 (2025年度実績2名)
- ・ FP資格者 目標3名 (2025年度実績2名)
- ・ 業務量に関する面談 月1回 (2025年度実績 12回)