

顧客本位の業務運営に関する方針(FD宣言)

吉良・中日総合オフィスは保険の販売に際し、お客様第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「顧客本位の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

当社は、「お客様に寄り添い、お客様の期待を超えるクオリティを提供し続ける」という経営ビジョンのもと、行動指針「迅速・丁寧・誠実」を実践しつつ経営理念の達成に向け全力で取組んでまいります。

今後も、お客様と地域から必要とされる保険代理店として、ひとり一人に身近な存在として寄り添っていくお客様第一の業務運営を推進してまいります。

原則 1: 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当社は、あらゆるお客様の接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現します。地域に密着した保険代理店として社会的責任を果たしていきます。

原則 2: 顧客の最善の利益の追求

お客様との対話を通じて、お客様の抱えるリスクやご意向、ニーズなどを的確に把握し、適切な保険商品・プランをご提案、ご説明いたします。提案内容にお客様への不利益事項が含まれる場合には、その不利益事項を十分にご説明し、誠実かつ適切に対応してまいります。

原則 3: 利益相反の適切な管理

お客様が不利益を被らない様、高い専門知識の習得に努め、丁寧な説明を行い最適・最善の提案を心掛けてまいります。

原則 4: 手数料等の明確化

原則、保険代理店による代理店手数料の開示に関しましては義務となっておりませんので、開示に関しましては「不実施」とさせて頂いております。

原則 5: 重要な情報の分かりやすい提供

お客様の状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明してまいります。

原則 6: 顧客にふさわしいサービスの提供

お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供してまいります。ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行ってまいります。

原則 7: 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当該、業務運営方針 FD 宣言の徹底に向けて、募集人（従業員）に対する教育や研修を継続的に実施してまいります。また、併せてガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

当社は、「保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針（FD 宣言）」に係る取り組みの評価指針（KPI）を定めております。お客様本位の業務運営をより一層推進するため、その取組状況を公表致します。

【 KPI : 重要業績成果指標 】

・ 保険研修の実施

年間目標 : 12 回（月 1 回）

成果 : 12 回（2025 年 1 月～12 月）

制度改正やシステム変更への迅速な対応力を強化

知識の習得・保持により、より高品質なサービス提供が可能に

・ 「キラオイル通信」の発行

目標値 : 年 12 回

成果 : 12 回（2025 年 1 月～12 月）

情報提供を通じてお客様との信頼関係の構築に寄与しています。

・ 全保険募集従事者の損害保険一般資格取得（基礎単位および全商品単位）

成果 : 保険募集従事者の損害保険一般資格取得（基礎単位および全商品単位）

・ 改善対策会議の実施、事故対応履歴の共有と振り返り

目標 : 全体会議での事故対応履歴の共有（年 4 回）

成果 : 事故対応履歴共有 4 回実施（2025 年 1 月～12 月）

高品質な事故対応とサービス向上に繋がっています。

策定日 2026 年 1 月 1 日

更新日 2026 年 1 月 1 日