

F D宣言と具体的な取組み

項目	業務運営方針-F D宣言-	KPI	2024年度実績	2025年度実績	目標
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、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。	店舗に掲載 HPに掲載	済み	済み	済み
2 顧客の最善の利益の追求	当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。	お客様の声獲得率 NPS数値	3.5% 69.2P	—	前年度 5.6% NPS数値50P
		アンケート回収率	※		50件
3 利益相反の適切な管理	当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。	社内研修実施回数（年）	12回	—	12回
4 手数料等の明確化		コンプライアンス研修（年）	※		12回
5 顧客にふさわしいサービスの提供	当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さま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いきます。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いきます。	TODO完了率 自動車保険早期更改率	94.1% 85.5%		—
		7日前証券作成率	88%		90%
6 自動車保険契約の更改率	私たちがお取り扱いした自動車保険契約の更改率は、私たちが実施したご提案へのお客さまの満足度を表す指標と考えています。	自動車保険契約の更改率	97.40%		チャンネル平均 94.8%
7 従業員に対する適切な枠組み等	私たちは、お客様サービスの基本は「人」であるとの認識のもと、社員が仕事に誇りとやりがいをもてるように職場環境や人事制度の充実を図るとともに、常に研鑽を重ね最適の提案をいたします。	教育研修実施回数（年）	※		12回

※ 2024年度実績がないものについては、2025年度からの取組であるため前年実績がない