

# FD 宣言・KPI

総合保険代理店有限会社エーコーは、お客様本位の業務運営を基本として、「お客様の信頼と安心」が第一であり、「お客様、地域、従業員等関わるすべての方々の幸せのために活動しお役にたつ」ことを経営理念とし活動して参ります。

経営理念に基づき「お客様本位」の保険代理店事業をより徹底していくために「お客様本位の業務運営方針」を策定し、本方針に基づき取組みを強化していきます。

今後もお客様の信頼と安心に永続的に応え、お役にたつために日々向上を目指して参ります。

## 【原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

当社では、「活動の原点はお客様の信頼」の経営理念に基づき、「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」を策定しております。「地域に根ざし、皆さまに愛される保険代理店」を目指して全従業員一丸となり取り組んでまいります。

### 主な取組み内容

- HP への方針記載。
- 定期的な見直しの実施

## 【原則2：お客さまの最善の利益の追求】

当社では、「活動の原点はお客様の信頼」の経営理念に基づき、当社に寄せられたお客様の声・ご意見ひとつひとつを真摯に受け止め、日々の業務改善に取り入れていくことがお客様の信頼に応えていく姿勢だと考えます。

当社では、「お客様、地域、従業員等関わるすべての方々の幸せのために活動しお役にたつ」の経営理念に基づき、当社に寄せられたお客様の声・ご意見ひとつひとつを真摯に受け止め、日々の業務改善に取り入れていくことがお客様の信頼に応えていく取組みの第一歩であると考えます。

### 主な取組み内容

#### (1)お客様の声・ご意見の共有 【「お客さまの声」の収集 ・ 「お客さまの声」の利用 】

- お客様からいただいた声・ご意見等は定期的に全従業員で共有します。
- お客様からいただいた声・ご意見等を社内でも共有しながら、原因・対応を全員で考え、振り返ることで再発防止に努めています。お客様の声・ご意見に基づく業務品質課題を抽出し、当社で改善策を検討しています。また、保険会社へのご意見については保険会社に対して申し入れを行っています。
  - お客様からいただいた声・ご意見等は広く社内に吸い上げ、1件1件のお客様の真意を従業員1人1人が理解し、自らの業務改善に活かしていくことで、会社として業務品質の向上を図っています。

**KPI: アンケート獲得件数**

### 【原則3:利益相反の適切な管理】

お客さまと当社との利益相反によりお客さまに不利益が生じないよう、社内のコンプライアンス体制を整え、従業員の保険募集を適切に管理いたします。

#### 主な取り組み内容

- 定期的にコンプライアンス研修を実施し、「利益相反」が及ぼす影響について全社員の理解を深めるよう指導し、代理店自己点検にて状況を把握し改善する事で適切な管理を行っていきます。

**KPI:コンプライアンス研修実施回数**

### 原則4 手数料等の明確化

当社は、保険加入時等にお客様がご負担される手数料・その他の費用について、当該手数料等がどのようなサービス等の対価に関するものかを含め、お客様にご理解いただけるように誠実かつ丁寧にご説明いたします。

#### 主な取り組み内容

- 保険加入時等にお客様がご負担される手数料・その他の費用が、どのようなサービス等の対価であるかを明確にご説明いたします。特に、変額保険などの投資性商品をご提案する際は、お客さまの投資経験や保有している金融資産、現在の収入、投資リスクに対する許容度などを踏まえた上でご提案するとともに、保険料のほかにお客さまにご負担いただく手数料やその他の費用が発生する場合は、どのようなサービスに関する対価であるか等、お客さまに正しく理解していただくため、わかりやすく丁寧にご説明します。

**KPI:キャッシュレス化率**

### 【原則5:重要な情報の分かりやすい提供】

### 【原則6:お客さまにふさわしいサービスの提供】

重要な情報について、お客さまに十分にご理解いただけるように、わかりやすく丁寧な説明を心がけます。また、高齢のお客さまや障害をお持ちのお客さまには、個別の特性に十分配慮し、より丁寧に適切に対応いたします。また多様化するお客様のご要望にお応えするために、お客様の立場に立ってお客様やそのご家族をお守りする最善の保険設計・サービスを提供します。

#### 主な取り組み内容

##### (1)お客様のご意向等を踏まえた商品提案

- お客様のご意向を確認しながら、お客様に最善の保険提案をしています。

## (2) 情報提供の充実

- ライフコンサルティングを通じて、お客様のお役に立てる情報提供を行っています。
- お客様がご利用いただける保険会社の各種サービスの情報をご案内しております。

## (3) 契約概要・注意喚起情報等を用いた説明

- 正しく商品内容をご理解いただくために必要な情報を記載した「契約概要」、特に注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」をお渡しし、お客様が理解を深めていただけるよう丁寧な情報提供を心がけております。

## (4) ご高齢のお客様等への募集

- ご高齢のお客様に対し、きめ細やかな取組みを行うことでお客様にご提案内容を十分にご理解いただき、ご契約いただくように努めております。
- ご親族の同席や複数回のご提案の場を設けております。

## (5) アフターフォロー

お客様の最良のパートナーであるためにお客様やご家族様などライフサイクルにお変わりがないか、定期的なご連絡を心掛け、アフターフォローに努めて参ります。また保険金給付が必要な際は、お客様に寄り添い、良きアドバイザーとしてお手伝いできるよう心掛け、アフターフォローに努めて参ります

## 主な取組み内容

### (1) 契約時のみではなくお客様に永くご愛顧頂けるための取組み

- お客様への提案内容については対応記録に残し全社員で共有するとともに、お客様のご意向に沿った提案であったか確認し、今後の提案活動に活用します。
- お客様が事故にあわれた際には、保険会社と連携し当社が中心となって対応いたします。初動対応については対応方法を標準化し、事故発生時に迅速に事故連絡をいただくための連絡方法をご案内するとともに、全社員がお客様に寄り添った対応ができるよう心掛けます。
- キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内いたします。
- 保険会社のデジタルツール(モバソシ)を活用して、お客様にとって有益な情報の発信やお客様対応の迅速化を強化していきます。

KPI: 代理店システム計上率

KPI: 口座ペーパーレス登録率

KPI: 7日前証券作成率

## 【原則7:従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

お客様本位で行動することを促進し、本方針の浸透に向けた従業員教育を実施してまいります。また、従業員のスキルアップ支援の一環として、当社では社内外の教育プログラムを活用し、お客様本位の行動促進に努めてまいります。

### 主な取組み内容

#### (1)お客様本位の行動促進・方針浸透に向けた取組み

- 意向把握シートによる募集品質の確認を実施しております。
- お客様本位の好取組み事例等については社内で共有し、個々のスキルを向上させ、すべてのお客様へより良いサービスを提供してまいります。

#### (2) 社内外の教育プログラムの活用

- 社内外の教育プログラムを活用し、従業員のスキルアップに取り組んでおります。

### KPI:コンプライアンス研修実施回数

## 【 KPI(重要業績評価指標) 】

お客様本位の業務運営の取組状況を評価するために重要業績評価指標(KPI)を下記の通りに策定し、より一層のお客様視点での業務運営につなげていくよう努めてまいります。

KPI項目	2025年目標数値	2024年結果
アンケート獲得件数	50件	3件
コンプライアンス研修実施回数	2カ月に1回	6回
キャッシュレス化率	90%	96.2%
代理店システム計上率	90%	100%
口座ペーパーレス登録率	90%	31.8%
7日前証券作成率	90%	95.7%
事故対応力認定制度修了者	2名	2名

早期に更改手続きを開始することで、お客さまのご意向や環境の変化を十分に把握し、最適なプランをご提供するとともに、保険始期前に証券をお届けすることで、お客さまにご安心いただくことを目的とします。

今後も、お客さまの環境に合わせたきめ細かなサポートを継続し、お客さまにより一層ご満足いただけるよう、鋭意取り組んでまいります。