

## お客さま本位の業務運営に関する方針(FD 宣言)

当社は、Daigas グループ企業として、お客さまのさまざまなニーズを実現するための“総合ファイナンスサービス”をご提供いたします。

企業理念である「お客さまの夢 わたくしの夢 を育てる」に則り、お客さま本位の業務運営を実現するために本方針を定め、お客さまに信頼される代理店を目指し、お客様の安心と安全を守ります。

### 1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立

#### 取り組み①

Daigas グループ企業理念、Daigas グループ企業行動憲章の浸透

Daigas グループ企業の一員として、企業理念を実践できる人材を育成し、「お客さま価値」の創造を第一に企業文化として定着させ、社員ひとりひとりの行動がお客さま本位の行動につながるよう努めます。

#### 取り組み②

コンプライアンス態勢の構築

お客さま本位の業務運営を実践する行動規範として「Daigas グループ企業行動基準」を第一に、コンプライアンスの実践・徹底を掲げます。Daigas グループ企業全体でのコンプライアンス研修の実施や、コンプライアンス・プログラムの策定、職場内研修や法令遵守状況のチェック等のコンプライアンス活動を実践します。

### 2. お客様のニーズに沿った最適な保険提案と適切な募集プロセスの実践

#### 取り組み①

ルールに則った適切な保険募集

お客さまへの保険商品のご案内に際し、お客さまのご意向を把握し、適切な保険商品をご提案します。複数の保険商品の販売・推奨を行う場合には、当社の比較説明・推奨販売方針に則り、適切な保険募集を実践します。とりわけ、ご高齢のお客さまに対しては、分かりやすい言葉で丁寧にご案内する等、きめ細やかな対応をします。

#### 取り組み②

適切な情報の提供と最適な保険提案

お客様に商品・サービスをご提案する時は、お客様が加入の適否を判断するた

めに必要な情報をご提供します。また、お客様の利益が不当に害されることが無いよう、保険会社からの手数料の多寡や、キャンペーンの有無に影響されることなく、お客様にとって最善・最適なお提案を実施します。

### 3. 保険募集業務品質の向上に向けた態勢整備

#### 取り組み①

##### 内部監査の実施

営業部門から独立した監査部門による保険募集プロセス、情報管理およびお客さまの声に関する内部監査を毎年実施し、健全かつ適切な保険募集運営を確保するための態勢整備を行います。指摘事項については、適宜改善を実施し、業務品質の向上に努めます。

#### 取り組み②

##### 各募集人の自己点検の実施および改善

各募集人は自己点検チェックリストを用い、業務遂行情況等の自己点検を実施します。各募集人の点検結果は責任者が内容を確認し、必要に応じて改善に向けた指導を行います。

### 4. お客さまへのアフターフォロー

#### 取り組み①

##### 契約後のフォロー

契約締結後の保険内容の確認やご相談、変更手続きのサポート等に速やかに対応します。

#### 取り組み②

##### 事故後のフォロー

事故が発生した際は、お客さまの立場で親身になったご相談・アドバイス等、きめ細やかなサービスでお客さまをサポートします。

### 5. お客さまの声を業務運営に活かす取り組み

#### 取り組み①

##### お客さまの声の記録と共有

お客さま対応の中でいただいた苦情、意見・要望、お褒めの言葉は、社内のデータベースに登録するとともに、共有化を図ります。

#### 取り組み②

## お客様の声の分析と改善策の検討

収集されたお客様の声については、「代理店品質向上委員会」において確認、分析し、改善策や再発防止策を検討し、業務運営に活かしてまいります。

## 6. 適正な業務運営を行うための教育の実施と能力開発、評価制度

### 取り組み①

#### コンプライアンス研修

保険代理店業務のコンプライアンスおよびお客様対応品質の向上を目的として、コンプライアンス・プログラムを策定し、社内外教育・研修の充実を図ります。また、常に保険会社からの情報収集に努めるとともに、適宜全募集人と情報共有を図ります。

### 取り組み②

#### 業務スキル向上のための研修

各種公的な資格取得やスキル認定支援制度を導入し、保険代理店として必要な専門業務能力の開発・向上・支援に取り組めます。

### 取り組み③

#### 人材育成と資質向上に向けた教育、評価に関する取り組み

社員の評価は、業績評価だけで判断せず、行動姿勢および業務品質等、総合的に評価するしくみとしています。

<ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応表

原則	当社方針-取り組み
2.顧客の最善の利益の追及	1-①②、2-①②、3-①②、4-①②、5-①②
3.利益相反の適切な管理	2-①②、3-①②
4.手数料等の明確化	2-①②、3-①②
5.重要な情報の分かりやすい提供	2-①②
6.顧客にふさわしいサービスの提供	2-①②、3-①②、4-①②、5-①②
7.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	1-①②、3-①②、6-①②③

## 「お客さま本位の業務運営に関する方針」に係る取り組み状況(KPI)

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取り組みの進捗状況について、定量的に把握し、その取り組み推進するための成果指標(KPI)を以下のとおり設定し、その成果について表示しています。(2023年度指標を表示)

- 1, 自動車保険継続率 96.9% 火災保険継続率 91.5%  
お客さまの満足度をあらわす指標として表示します。
- 2, お客さまの声 受付状況(内容別)

ご意見・ご要望	21 件
苦情	21 件
お褒め	22 件

お客様の声を経営活動に活かすため、お客様の声を収集、分類して共有しています。
- 3, 代理店品質向上委員会の開催回数 4 回  
収集したお客さまの声を、代理店品質向上委員会にて分析し、代理店の品質向上につなげています。
- 4, 顧客管理システム登録数 95,000 件  
お客さまに対し常に最適な保険提供ができるよう、顧客管理システムを活用し、サービス向上に努めています。
- 5, 損害保険トータルプランナー:2名、損害保険プランナー:11名  
募集人の資的向上に取り組んでいます。