

お客様本位の業務運営方針(FD 宣言)

有限会社杉野保険事務所は、お客様第一に考え、より一層お客様の信頼に応えるため全力で取り組んでいきます。お客様第一の取り組みを推進するため、金融庁が提言した「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り、「お客様本位の業務運営方針」を策定し、以下の通り公表致します。

✓ 策定日:2025/2/27 KPI 更新:2026/2/24

方針1 お客様の信頼にこたえる

【原則 5.重要な情報のわかりやすい提供】

お客様の不明点などにいつでもお答えし、丁寧かつ親切な説明を心掛け、お客様の求める補償内容を提案いたします。

また、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として記録し、社内で共有いたします。特に苦情や不満足に関しては、誠心誠意対応した後、再発防止策を直ちに検討し、さらなる顧客本位の業務品質の向上に努めてまいります。

- KPI 目標:自動車保険継続率 97% 、火災保険継続率 97%
- KPI 前年実績:自動車保険継続率 98.1% 、火災保険継続率 94.4%
- KPI 進捗:自動車保険継続率 98.4% 、火災保険継続率 87.5%

方針2 誠実かつスピーディーな業務運営

【原則 2.お客さまの最善の利益の追求、原則 6.お客さまにふさわしいサービスの提供】

当社はあらゆる業務運営においてお客様本位で行動していきます。

- ・お客様の安定した日常生活をお守りすべく、誠実かつスピーディーなご提案に努めてまいります。
- ・モバソチャットを浸透させお客様との対話を大事にしております。
- ・お客様からの信頼を第一に考え、コンプライアンスの遵守を徹底いたします。
- ・事故や災害・トラブルにあわれたお客様に対し、補償内容や保険金のお支払いまでの流れをわかりやすい説明に努めることにより、事故時の不安解消につなげます。

- KPI 目標:ペーパーレス手続き率 95% 、モバソ有効ルーム数 50 件
- KPI 前年実績:ペーパーレス手続き率 94.8% 、モバソ有効ルーム数 14 件
- KPI 進捗:ペーパーレス手続き率 96% 、モバソ有効ルーム数 38 件

方針3 お客様満足を高めるための教育の実施

【原則 3.利益相反の適切な管理、原則 7.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

金融のプロとしての専門知識・スキル向上を継続的に図るよう努めています。また、定期的に社内研修を実施し、保険商品に関する知識、コンプライアンス、保険会社各社の取扱ルールの習得にも努めてまいります。

- KPI 目標:商品研修 月 1 回、事故対応研修 年 3 回
- KPI 前年実績:商品研修 月 1 回、事故対応研修 年 3 回
- KPI 進捗:商品研修 年2回、事故対応研修 年 3 回