

# FD宣言(お客様本位の業務運営宣言)

有限会社 保険プロデュースは、  
「正しい保険の拡販により、お客様もスタッフも幸せな生活が続く環境作りを目指します」  
という経営理念を実現するために、  
お客様に「保険プロデュース」で契約して良かったと言っただけのために、  
常にお客様の立場に立って考えられる会社を目指し、  
お客様本位の業務運営宣言として、以下を取組方針として定めます。

金融庁の推奨する「顧客本位の業務運営に関する原則」に基いて、保険を通じてお客様を  
しっかりお守りすること。

その結果として、保険プロデュースのお客様や地域のお客様とコミュニケーションを通して  
関係性を築き、選ばれ続ける代理店の実現に向けて業務運営に努めてまいります。

## 【行動指針】

また、弊社ではどのような場面でも行動指針となる「3つの提言」を掲げております。

3つとは

- ①親切な対応
- ②アドバイスができる募集人
- ③信頼される代理店

常にこの3つを念頭に置きお客様対応・社内コミュニケーションに努めてまいります。

## 方針1 お客様の最善の利益の追求

### 【取り組みの概要】

- ・お客様が抱える不安解決手段のひとつとして、保険商品のご提案・保険以外の専門家へのご紹介・サービスを提供してまいります。
  - ・そのためには、お客様のご意向をお伺いお客様に応じた最適なお案内ができるよう専門性を高め合理的な判断ができるよう情報提供を行ってまいります。
- この実現に向け、スタッフの職業倫理の醸成に努めてまいります。

### 【具体的なアクションプラン】

- ・毎月、この項目についてグループディスカッションを行い自分毎として考えられる体制作りに取り組んでおります。
- ・毎月の社内会議において、顧客本位の業務運営のグループディスカッションでの気づきを発表し合うことで全体の気づきにし、継続して品質向上に取り組んでおります。

### 【KPI(重要業績指標)】

KPI	2024年度実績	2025年度KPI
社内会議でのディスカッション率(年12回)	95.0%	100%

## 方針2 保険代理業に係る法令等の遵守

### 【取り組みの概要】

- ・ 保険業法・金融商品の販売等に関する法律、個人情報保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
- ・ お客様のご意向を把握し、ご意向に沿った保険やサービスのご提案を行ってまいります。
- ・ ご契約内容がご意向に沿った内容であることをご確認いただく取り組みを行ってまいります。
- ・ お客様に正しく保険を理解し適切な判断をいただくために、基本的な内容や条件を記載した「契約概要」、リスクや重要事項を記載した「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行ってまいります。

### 【具体的なアクションプラン】

- ・ 毎月、社内勉強会にてコンプライアンス研修を実施しております。
- ・ 毎月、社内勉強会にて情報セキュリティ研修を実施しております。
- ・ お客様のご意向から提案・ご契約内容の記録を確認する取り組みを行っております。
- ・ 意向把握記録による募集品質の確認を実施してまいります。

### 【KPI(重要業績指標)】

KPI	2024年度実績	2025年度KPI
コンプライアンス研修実施率	100.0%	100%
情報セキュリティ研修実施率	100.0%	100%
意向把握入力モニタリング(月1回)	100.0%	100%

## 方針3 お客様の声を起点とした業務運営

### 【取り組みの概要】

- ・ お客様からいただいた「ご不満」「ご要望」「お褒め」の声を真摯に受け止め、お客様の期待と信頼にお応えできるよう業務品質の向上に努めてまいります。
- ・ 現状に満足することなく改善すべき点があれば改善し、必要とされる代理店を目指してまいります。
- ・ 保険契約時、事故対応時にお客様からNPS(\*)アンケートへの回答をいただき、回答を基にお客様対応の改善に努めてまいります。

### 【具体的なアクションプラン】

- ・ 朝礼時に、お客様からいただいた声を全員で共有し日々の業務やサービス反映に努めてまいります。
- ・ NPSを起点としてPDCAを回すため、NPSへの回答数を増やす取り組みを実施してまいります。
- ・ ご不満の声には、真摯に受け止め原因を振り返りスタッフ全員でディスカッションすることで再発防止に努めてまいります。

(\*)NPS: ネットプロモータースコア

### 【KPI(重要業績指標)】

KPI	2024年度実績	2025年度KPI
NPS回答率	15.3%	20%

NPSスコア	34.5P	40P
クロスドループ対応率	0.4%	50%

## 方針4 保険募集における重要情報のわかりやすいご説明

### 【取り組みの概要】

- ・ 面談でのご説明を推奨し、お客様にとって重要な情報を丁寧にご説明をしご理解いただけるように努めてまいります。
- ・ リスクを知ることでの事前の対策、お客様が気付いていないリスクなどがあれば情報提供とアドバイスをしてまいります。
- ・ 弊社事務所では、大型モニターの設置があり大きな画面でお客様にわかりやすくご説明するためご来店を推奨しております。

### 【具体的なアクションプラン】

- ・ 十分にご理解のための時間創出に早期ご案内に努めてまいります。
- ・ お客様にご理解いただけるようわかりやすい言葉を使いお客様に合わせて説明方法も工夫してまいります。
- ・ デジタルを活用し、モニター投影やタブレットによる漏れのない手続きを推奨してまいります。
- ・ ご高齢のお客様には、より丁寧な説明・わかりやすい言葉や複数回募集や複数人での対応に努めご理解いただけるよう努めてまいります。(可能な限り、ご家族様の同席をお願いいたします)

### 【KPI(重要業績指標)】

KPI	2024年度実績	2025年度KPI
面談率	65.4%	70%
デジタル手続き率	64.2%	67%
早期更新割合率(4週間前)	94.1%	94.5%
募集時の同席・同行件数(毎月)	*	10件

## 方針5 お客様に最適な保険商品・サービスのご提案

### 【取り組みの概要】

- ・ お客様の状況や将来に向けたご意向をお伺いし、お客様に合わせた保険提案をパンフレットや見積もりを使用しわかりやすくご説明いたします。
- ・ 生命保険・損害保険にかかわらずお客様のあらゆるリスクからお守りする保険提案に努めてまいります。
- ・ お客様にご理解いただく為お客様の立場に立って、お客様に伝わる言葉で、丁寧に説明いたします。
- ・ お客様が抱える不安や問題を保険以外で事前に備える解決策(ソリューション)のご提案をしてまいります。
- ・ 万が一の事故やケガ、ご病気等が起きた際、アドバイスや保険金をお支払いするまでのご支援をしてまいります。
- ・ 早期でのご解約、ご契約の取り消しはご契約を頂いたにも関わらずリスクを伴います。このご契約はお客様にとって最適な提案であったのか検証しております。

### 【具体的なアクションプラン】

- ・ 適切な保険商品の提案がなされているかを定期的に社内監査役がモニタリングし検証してまいります。
- ・ お客様のご意向をスタッフ全員が把握できるように、記録に残してまいります。
- ・ 月3回、お客様へ事故対応時の進捗報告が滞っていないか確認しております。

- ・ 月1回、早期解約・高齢者対応・取消案件についてご契約時の意向把握を検証しております。

【KPI(重要業績指標)】

KPI	2024年度実績	2025年度KPI
生損保契約割合	22.3%	22.50%
リスクベース点検(月1回)	100.0%	100%

## 方針6 方針の浸透に向けた従業員の教育の推進

【取り組みの概要】

- ・ 弊社は、特定の担当者でなければお客様対応ができないことがないよう、「チーム」でお守りする業務運営を進めております。
- ・ 会社全体でお客様情報を共有し、組織としてお客様を永続的にお守りする体制を整えております。
- ・ お客様との対応内容を記録し、毎日実施しております朝礼においてスタッフ誰でもがお客様対応できる体制にしております。
- ・ 対応するスタッフによって対応品質の差がないよう定期的に品質チェックを行ってまいります。
- ・ 専門性を身に付けるため資格取得を支援してまいります。
- ・ 上記5つの方針を全てのスタッフが共有しスムーズに対応できるようスタッフ教育を徹底してまいります。

【具体的なアクションプラン】

- ・ 対応記録や対応の共有から気付きをスタッフ全員で共有し、業務品質の向上に努めてまいります。
- ・ 朝礼にてNPS(\*)を確認、共有してまいります。
- ・ 品質の低い回答をいただいたスタッフには、対応内容を検証し改善教育をしてまいります。
- ・ スタッフ一人一人が目標をもって業務を行い、個人面談にて進捗度や課題を共有しお客様対応力を高めてまいります。

【KPI(重要業績指標)】

KPI	2024年度実績	2025年度KPI
NPS (トータル提案)	6.2P	6.4P
朝礼実施率	100.0%	100%
顧客本位の業務運営グループ <sup>※</sup> ディスカッション率(年10回)	86.0%	100%