

## ▼FD 宣言（お客様本位の業務運営方針）－KPI

▷方針	▶原則	▷取組み	▷KPI
1. お客様目線で最適な保険商品のご提案	2・5・6・7	各種保険に関して社内 でロールプレイングを 実施し、お客様への適 切なリスクコンサルテ ィングおよび意向把握 が行えているかの確認 をする	ロールプレ ィング 毎月
2. お客様本位でのきめ細やかな情報提供	1・2・3・4・ 5・6・7	適宜お客様への情報提 供機会を創出し、常 にお客様の求める情報 に関して社内で検討し、 発信する	LINE チャ ット登録 1000 件 一斉案内 4 半期
3. お客様の事故対応	2・5・6・7	事故対応に関する保険 金サービス課とのスム ーズな連携を図るとと もに適正な保険金支払 をお客様に提示する	LINE 連携 100%連携 たてスマ 10 件以上 事故受付率 80%以上
4. お客様の声を活かした取組み	2・5・6・7	社内で常時お客様の声 を収集する体制を敷 き、クレームに対して は即時改善案を作成し た上で、実行する。ま た、いただいた声に関 しては HP にて開示を おこなう。	代理店内の 声の収集 毎週 HP への開 毎月 示
5. お客様の利益の尊重	2・3・4・5・ 6・7	適切な保険商品の選択 および提案を可能とす るために、SOMPO エ ージェントを活用し、 社員の知識・スキルの 向上並びに提案力を高 いレベルで平均化する よう努める	SOMPO エ 年内 2 名 ージェント
6. お客様第一を実現するための取組み	2・3・4・5・ 6・7	各社員は 4 半期ごとの ミーティングにおいて 資格取得（周辺知識） に対する目標進捗状況 を確認するとともに取 得した知識・情報を社 内で共有をおこなう。	進捗管理 4 半期 トータルリ 年度末 5 名 スクプラン ナー取得者

### ▶お客様本位の業務運営に関する原則

- 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等
- 顧客の最善の利益の追求
- 利益相反の適切な管理
- 手数料等の明確化
- 重要な情報の分かりやすい提供
- 顧客にふさわしいサービスの提供
- 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等