

▼FD 宣言（お客様本位の業務運営方針）－KPI

▷方針	▶原則	▷取組み	▷KPI	○結果および考察
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	・ロールプレイング 毎週 (10分)	
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 70%以上 (個人顧客) ・一斉案内 4 半期 ・郵送物での情報提供 1 回/年	
3. お客様の事故対応	2・5・6・7	事故対応に関する深い知識を習得するとともに適正な保険金支払をお客様に提示し、スムーズかつ満足のいく事故対応をおこなう。	・事故専門資格取得 100% ・事故対応選任者 1 名 雇用	
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 随時 ・HP への開示 四半期	
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 エージェント ベーシック 1 名	
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。	・各社員資格取得 四半期 進捗管理 ・トータルリスク 年度末 5 名 プランナー取得者	

▶お客様本位の業務運営に関する原則

- | | | | |
|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------|
| 1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 | 2. 顧客の最善の利益の追求 | 3. 利益相反の適切な管理 | 4. 手数料等の明確化 |
| 7. 重要な情報の分かりやすい提供 | 6. 顧客にふさわしいサービスの提供 | 7. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等 | |