

▼FD 宣言（お客様本位の業務運営方針）－KPI

▷指標	▶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 一斉案内 1000件 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 たてスマ 事故受付率 100%連携 10件以上 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 HP への開 示 毎週 毎月
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 年内2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。	進捗管理 トータルリ スクプラン ナー取得者 4半期 年度末5名

<金融監督庁>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

▼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
7. 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 毎月	随時の開催となってしまうため毎月の開催とならず、入社歴の浅い社員も在籍するため、開催管理を徹底する必要がある。
8. 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	チャット登録数は1000件を超える結果となる。SJのシステム不備のため稼働に難があるが、お客様からの利用も多くなってきているため、継続して登録依頼をする。また、一斉送信後のHPへの流入も顕著であったため、お客様への有益な情報提供に活かす方法を社内で検討。
9. 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	LINE 連携に関しては積極的に登録依頼、広域差配が始まったため、電話番号の連携が上手くいかず、約95%の登録。たてスマは対象事故および対応可能な年齢層もあり、年間2件となる。事故受付に関しては80%以上の社内受付となる。
10. 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 への開示 毎月	社内の収集に関しては毎週ではなく随時に変更。日々社内共有が可能な体制に移行した。HPに関しては一部開示をおこなったが、個人情報および開示が可能な事案かの検証が責任者を配置し確認が必要。
11. 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 年内2名	新入社員が入社をし、ベーシックコースに1名のみ受講。今後はステップアップした研修の受講を社内でも推奨をしていくことと、2026年度の新入社員にも受講を必須とし、社内の知識レベルの底上げを行う。
12. 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・情報を社内でも共有をおこなう。	・進捗管理 ・トータルリスク プランナー取得者 年度末5名	研修に関しては終了。試験を残すのみとなる。2026年度内に2名の有資格者を輩出するようにする。

▶お客様本位の業務運営に関する原則

- | | | | |
|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------|
| 2. 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 |
| 8. 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勤機づけの仕組み等 | |