

お客様本位の業務運営方針 【フィデューシャリー・デューティ（FD）宣言】



当社は、以下の方針に基づき、お客様の信頼に応えるべく業務を遂行いたします。

1. 顧客第一主義の徹底

お客様の利益を最優先に考え、適切な保険商品の提案と提供を行います。
お客様のニーズと状況に応じた最適な保険プランを提案します。

2. 誠実かつ公正な業務遂行

透明性の高い情報提供を行い、お客様に対する誤解や混乱を避けます。
法令や業界規範を遵守し、公正な取引を行います。

3. 高度な専門知識の活用

常に最新の保険商品やサービスに関する知識を持ち、お客様に適切な
アドバイスを提供します。
定期的な研修や資格取得を通じて、専門知識の向上に努めます。

3. 顧客情報の保護

お客様の個人情報を適切に管理し、外部への漏洩を防ぎます。
プライバシーポリシーを遵守し、情報の安全性を確保します。

4. 顧客の声を重視

お客様からのフィードバックを真摯に受け止め、サービスの向上に努めます。
お客様の意見や要望を業務改善に反映させます。

5. 迅速な対応とアフターケア

お客様からの問い合わせや要望に対して迅速かつ丁寧に対応します。
保険契約後も定期的に連絡を取り、お客様の満足度を確認します。

KPI（重要業績評価指標）

項目	2024年度目標	実績		
		2024年-12月 進捗	2023年度 実績	2022年度 実績
アンケート総合満足度(平均点)	8.0pt	7.5pt	8.9pt	8.5pt
アンケート回答率	3.00%	1.10%	5.10%	4.10%
継続率（自動車）	99.00%	98.40%	97.70%	98.40%
継続率（火災）	90.00%	85.70%	94.70%	90.00%
モバイル！SOMPO活用状況	20件	11件	-	-
28日前早期更改率（自動車）	75.00%	61.90%	79.50%	74.90%
Web証券化率（自動車）	20.00%	12.20%	2.20%	6.50%
計上不備率（合計）	2.00%	2.70%	4.50%	5.80%
口振ペーパーレス登録率	70.00%	66.60%	45.30%	47.50%