

お客さま（組合員）本位の業務運営方針／FD宣言

当組合は「組合員ファースト」の経営理念のもと、「顧客本位の業務運営方針」（FD宣言：フィデューシャリデューティ宣言）を策定公表して、組合員の信頼に応えます。

1. お客さま本位の業務運営

当組合は「組合員ファースト」を経営理念のもと、すべての業務で組合員の利益を最優にします。

（具体的な取り組み）

- ① 「保険事業」と「購買事業」の二つを大切な柱（両輪）として運営し、組合員の事業と生活を包括的に支える仕組みを整えます。その実現に向け、職員一人ひとりが両事業の業務を幅広く担当できるよう、日々スキル向上に努めます。
- ② 保険始期日までに保険証券をお届けすることがお客様の安心につながると考えており、満期1か月前までの更改手続き完了を目指します。

2. 募集販売について

私たちは、組合員一人ひとりの利益を第一に考え、公平で透明性の高い募集販売活動を実践します。

（具体的な取り組み）

- ① 高齢者のお客様に対しては、分かりやすい説明と親身な対応を徹底し、安心して保険を選択いただける環境を提供します。
- ② 災害時には固定電話が使用できなくなる場合があるため、非常時や緊急時のご連絡、また円滑な保険金請求や各種手続きのために、ご契約手続きの際に携帯電話番号を伺い保険会社へ登録することをお勧めします。
- ③ クリニック（専用店舗）の地震危険補償の付帯率をあげるため、未加入者へ積極的に提案します。

3. お客様の声を経営に活かす取り組みの実践

組合員からの声を社内で共有することにより、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えます。

（具体的な取り組み）

- ① 独自の管理シートを作成し、組合員の声を記録し代理店内で共有します。
- ② クラウド型グループウェアを活用し、組合員の情報を共有します

当組合は、「保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針（FD 宣言）」に係る取り組みの評価指標（KPI）」を定めております。お客様本位の業務運営をより一層推進するため、その取組状況を公表致します。

（2024 年度の取組み状況）

1. お客様本位の業務運営

■スキルアップに向けた職員研修

研修会参加回数
5 回

2. 募集販売について

■自動車保険・火災保険の継続率

	自動車保険	火災保険
損保ジャパン	94%	88%
東京海上日動	95%	66%
三井住友海上	100%	64%

■自動車保険・火災保険の早期更改率

保険始期日までに保険証券をお届けすることがお客様の安心につながることを考えており、満期日 1 か月前までの更改手続き完了を目指しています。

	自動車保険	火災保険
損保ジャパン	60%	
東京海上日動	78%	100%
三井住友海上	85%	80%

■地震危険補償の未加入者への案内実施状況

○満期更新契約へニーズ喚起チラシの同封

送付件数	新規契約
20 件	3 件

3. お客様の声を経営に活かす取り組みの実践

	苦情	お褒め
業務課	0 件	2 件

作成日：2025 年 3 月 27 日