

お客さま本位の業務運営に関する宣言

「私たちは一人でも多くの人々に満足・安心・感動を与え、一番身近な保険代理店として地域社会の発展に貢献します。」を企業理念に置き、法令等を遵守し、高い企業倫理感とプロフェッショナルとしての意識を持ち「お客さま本位の業務運営方針」を宣言します。

方針1. お客さまの「最善の利益」の追求

- (1) 私たちは、「お客さまを第一に考えそのために行動する」ことをがお客さまの「最善の利益」の提供に繋がるものと考えています。

<具体的な取組>

- ① お客さまが真に求める生命保険商品・損害保険商品を提供します。
- ② お客さまに対する長期に渡る責任を全うし続けるため、あらゆる業務運営において、法令等を遵守し、お客さま本位で行動する企業風土を醸成します。
- ③ 保険会社等が実施するお客さま満足度調査の向上に努めます。
- ④ 事業を通じて地域社会の安心安全や地球環境の保全に貢献します。

方針2. 正確なニーズ把握と重要情報の提供

- (1) お客さまとの情報の非対称性(売り手と買い手の知識・情報の差)を踏まえた最適な商品・サービスをご提供するための取組みを推進します。

<具体的な取組>

- ① お客さまの保険その他金融商品に関する知識を踏まえ、加入目的、年齢、家族状況財産の状況等を総合的に勘案して提案いたします。
- ② 保険商品の内容や仕組みについては、お客さまに十分ご理解いただけるよう分かり易く説明し、お客さま一人ひとりのニーズに対応していることを確認いたします。
- ③ 市場リスクが存在する商品については、上記①②に加え、お客さまの投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに、商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心がけます。

- (2) 募集時説明の再確認に加え、異動・解約、事故などへの迅速な対応、またとりわけ高齢者や長期契約については、より丁寧なアフターフォローを実施いたします。

<具体的な取組>

- ① 頻度や方法、対象顧客などの詳細は、別途定める社内基準に基づいて実施します。
- ② 「大切な保険金・給付金を確実にお支払いする」という企業理念のもと保険会社とも連携した丁寧で親身になった事故対応に努めます。
- ③ 事故時の急な代車需要に応えられる態勢を構築します。

方針3.お客さまから寄せられた声を業務運営に生かすための取組み

- (1) 「私たちはステークホルダーの声に真摯に耳を傾け改革、改善に努めます」を念頭に、「お客さまの声」を起点にした PDCA サイクルを実施することで業務運営の改善に努めてまいります。

<具体的な取組>

- ①お客さまのご要望に誠実かつ迅速にお応えするとともに、「お客さまの声」を大切にし、学び、PDCA サイクルによる業務運営の改善に努めてまいります。お褒めの声も積極的に集めます。

方針4. 利益相反の適切な管理と手数料の明確化

- (1) 当社は、手数料の多寡やキャンペーンなどの理由により、特定の保険会社に偏ることなく、お客さまのご要望に沿った最適な商品を推奨してまいります。

<具体的な取組>

- ① お客さまへのご提案において、当社の利益がお客さまの利益を不当に害することのないよう利益相反を適切に管理し、お客さまの利益を優先いたします。

方針5. 社員教育や資格取得の推進、社員の適切な動機付け

- (1) 当社は、「私たちはお互いの人格と意見を尊重しチームワークとして機能する組織運営をめざします」を念頭に、当社社員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくための研修体制や人事評価、給与体系等の整備及び当方針の浸透に向けた取り組みを推進します。

- ①研修の実施、「損害保険トータルプランナー」などの保険資格取得だけでなく、より正確なお客さまニーズの把握に向けた FP や宅建士などの周辺資格の取得推進に努めます。
- ②業務品質の向上にも繋がる人事評価、給与体系等の整備及び当方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

2025年9月

株式会社プロシード

<参考：指導原則との紐付け>

当社方針	金融庁指導原則
前文	原則1
方針1	原則2
方針2	原則5・6
方針3	原則6
方針4	原則3
方針5	原則7

お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

「お客さま本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みに関する進捗状況について、定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下のとおり設定しました。

（※key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。）

	確認ポイント	目標値
①	テレマティクス自動車保険の推進	付帯率 35%以上
②	自動車保険「継続率」	継続率 95%以上
③	生命保険「継続率」	24 ヶ月以内 92% 60 ヶ月以内 85%
④	お客さま満足度	90%
⑤	お客さまのアンケート「回収率」	5%以上
⑥	資格保有者 ・損害保険トータルプランナー ・ファイナンシャルプランナー2 級 ・行政書士 ・社会保険労務士 ・宅地建物取引士 ・認知症サポーター	8 名 8 名 1 名 1 名 1 名 10 名
⑦	内部監査実施回数	年 1 回（本支店）は実施

＜FD 宣言不採択理由の記載＞

当社は、保険代理店業であるため、金融商品の組成を行うことはありません。

また保険販売に関し、保険料以外の手数料を受領することはありません。

そのため、指導原則にある原則 4、原則 5 の注 2・4、原則 6 の注 1～4 は非該当となります。

また補充原則 1～5 も非該当です。

＜宣言内容の見直し＞

なお、本宣言は定期的に実施状況等を検証し改定を行います。