お客さま本位の業務運営に関する方針（ＦＤ宣言）

信栄商事は「お客さま第一主義に徹し、地域社会に永続的に貢献すると同時に、全従業員の物心両面の幸福を追求する」という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客さまサービス方針」を策定しております。
全役職員一丸となり取り組んでまいります。

お客さまサービス方針

方針１　お客さまの情報、ご要望をしっかりお聞きすることにより、適切な保険を早期にご案内します。
【原則2】お客さまの最善の利益の追求【原則3】利益相反の適切な管理【原則5】重要な情報のわかりやすい提供
【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
具体的取組
・年3回の全体研修を含め、社内研修の定期的な実施により社員の保険知識を深め、お客さまの環境、ご要望に適切な保険をご案内します。
・必要なお客さま情報の収集と整理を徹底し、収集した情報の定期的な更新を実施します。また、社員一人一人との個別ミーティングを実施し、早期更改、品質項目数値、新たにおすすめすべき保険、特約等を打ち合わせします。
・保険契約においてお客さまの不利益事項があるときは、速やかにそれを明確かつ迅速にお伝えし、利点との相反をわかりやすくご説明いたします。お客さまの利益を不当に害することがないように業務を運営します。
・高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの対応
①高齢のお客さまは、出来る限りご家族に同席をして頂き、ゆっくり大きな声で説明します。
②障がいで遠出が不自由なお客さまには出来る限り訪問対応します。

方針２　事故防止活動を推進するとともに、事故発生時の円滑な事故対応に向け、保険会社の営業、保険金お支払いセンター担当者との打合せの中で、契約者のためになる取組施策について議論します。
【原則2】お客さまの最善の利益の追求【原則5】重要な情報のわかりやすい提供
【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供
具体的取組
・事故に遭われたお客さまにご安心いただける丁寧かつタイムリーな経過の報告を行います。
①事故に遭われたお客さまに事故解決までの流れをわかりやすく説明します。
②事故対応の進捗に応じてタイムリーな経過の報告や確認を行います。
・事故発生時、少額損害の場合は次年度以降の保険料シミュレーションを用いて自費修理の提案説明を丁寧に行います。
・広域災害における迅速・丁寧な対応を行います。
①地震、台風、洪水、豪雪等の災害には、保険金お支払いセンターと連携し、迅速な保険金支払いに向け対応します。
②大規模広域災害発生に備え、「ご契約者さま専用ページ」等の各社お客さま向けWebへの登録を推進します。
・お客さまに保険会社の安全運転チラシ等を活用し、事故多発時期・時間・場所等の情報を提供し、安全運転啓発活動を行います。

方針3　お客様にとって有益な情報を保険だけにとどまらずご提供させていただく取り組みを進めます。
【原則5】重要な情報のわかりやすい提供【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供
【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
具体的取組
・周辺知識の獲得のため、社会保険労務士、行政書士、宅建士、ＩＴパスポート、ＦＰ等の各種資格の取得を推進します。

お客様本位の業務運営方針 品質指標（KPI）

企業理念およびお客様本位の業務運営方針に基づく取組みを継続し、下記品質指標（KPI①～⑦）の向上を目指します。
また、その状況を定期的に公表してまいります。
※KPI（Key Performance Indicator）： 組織の目標を達成するための評価指標を指し、達成状況を定点観測することで、達成に向けた動向を把握できるようにするもの。

KPI（評価項目）	2025年実績		2026年目標
①アンケート回答件数	234 件	⇒	400 件
多くのアンケートを収集することが、お客さまのご要望にお応え出来ているか確認することにつながるため。（原則2，3，5，6，7）			
②全体会議・研修：実施率・受講率	100 %	⇒	100 %
募集人の知識を拡充することでお客さまの環境、ご要望に適切な保険をお勧めできるようになるため。（原則2，3，5，6，7）			
③損害率	49.9 %	⇒	40 %

お客さまへの安全運転情報提供、安全運転講習会の実施等の安全運転啓発活動が適正に行われていたかの指標となるため。
（原則2，5，6）

④損保トータルプランナー資格取得者　4 名　⇒　5 名

募集人の知識を拡充することでお客さまの環境、ご要望に適切な保険をお勧めできるようになるため。
（原則2，5，6，7）

⑤ＡＦＰ在籍数　14 名　⇒　16 名

募集人の知識を拡充することでお客さまの環境、ご要望に適切な保険をお勧めできるようになるため。
（原則2，5，6，7）

⑥生保トータルライフコンサルタント資格取得者数　1 名　⇒　2 名

募集人の知識を拡充することでお客さまの環境、ご要望に適切な保険をお勧めできるようになるため。
（原則2，5，6，7）

⑦デジタル手続き率　71 %　⇒　75 %

契約内容の確認、早期契約成立による証券発行の早期化によりお客さまに正しい内容の証券をより早くお届けするため。
（原則2，5，6）