

フィデューシャリー・デューティー宣言  
「お客様本位の業務運営方針について」

有限会社酒匂保険事務所（以下、「当社」）は、お客様本位の業務運営を徹底し、信頼される保険代理店としての責任を果たすため、以下の方針を掲げます。

1. お客様本位の業務運営

当社は、お客様の利益を最優先に考え、誠実かつ公正な業務運営を行います。お客様の立場に立ち、最適な保険商品とサービスをご提案します。

【具体的な取り組みと KPI】

・下記の弊社の損害保険・生命保険比較説明推奨販売規程に基づき、お客様のご意向に最適な保険販売に努めます。

<https://sakouhoken.com/contents/briefing.html>

・月 1 回の定例ミーティングにてお客様への提案状況、ご契約内容について検証致します。

2. 最適な商品・サービスの提供

お客様のニーズやライフステージに応じた保険商品を、十分な説明をもってご案内し、適切な契約をサポートします。また、定期的な見直しを提案し、変化するライフプランに対応いたします。

【具体的な取り組みと KPI】

・生命保険に関しては年 1 回のアフターフォローに努めます。

・損害保険に関しては満期更改時にお客様のご意向を聴取し、適する保険プランを提案致します。

3. わかりやすく透明性のある情報提供

保険商品の特性やリスク、費用について、わかりやすい言葉で丁寧にご説明し、お客様が十分に理解・納得した上でご契約いただけるよう努めます。

【具体的な取り組みと KPI】

・取扱保険会社の研修に出席し、それを社内研修で更にブラッシュアップして、商品理解とプレゼンスキルの向上を目指します。

4. 利益相反の適切な管理

お客様の利益を損なうことのないよう、利益相反の可能性を把握し、公正かつ適切な対応を講じます。

【具体的な取り組みと KPI】

・下記の弊社の損害保険・生命保険比較説明推奨販売規程に基づき、お客様のご意向に最適

な保険販売に努めます。

<https://sakouhoken.com/contents/briefing.html>

- ・上記の販売実態について、年1回のモニタリングを行います。

#### 5. 研修・教育体制の強化

社員・募集人の教育を継続的に実施し、専門知識の向上とコンプライアンスの徹底を図ります。また、お客様にとって最適な提案ができるよう、社員一人ひとりのスキルアップを促進します。

##### 【具体的な取り組みと KPI】

- ・代表取締役が中心となって、保険会社以外の周辺知識研修を受講し、知識のブラッシュアップを務めます。
- ・代表取締役が中心となり、最低年一回、社外でのセミナー講師を務めます。

#### 6. お客様の声を活かした業務改善

お客様のご意見やご要望を真摯に受け止め、業務運営の改善に活かしてまいります。苦情やご相談には迅速かつ適切に対応し、より良いサービスの提供に努めます。

##### 【具体的な取り組みと KPI】

- ・お客様の声を収集に努め、いただいた声を取り扱い保険会社へ報告します。
- ・お客様の苦情については、遅滞なく保険会社へ遅滞なく報告し、再発防止に努めます。
- ・お客様の声及び苦情は、月1回の定例ミーティングにて社内情報共有します。

以上の方針を遵守し、年1回策定後毎年4月を振り返り月として、当社ホームページに掲示します。

そして、定期的にお客様に安心と満足を提供できるよう、引き続き努力してまいります。

2025年3月24日

有限会社酒匂保険事務所

代表取締役 酒匂信次