

お客様本位の業務運営に係る方針（FD 方針）

株式会社両備エネシス（以下「当社」）は、お客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに、『忠恕 真心からの思いやり』の経営理念のもと、お客様に安心・安全なサービスを提供するために以下の方針を定めます。

① 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表

当社は、経営理念である『忠恕 真心からの思いやり』に則り、「顧客本位の業務運営」に努めてまいります。当該方針を策定・公表したうえで、取組状況を定期的に公表し、方針を定期的に見直すとともに、『お客様が安全で安心できる暮らしを目指す』という揺るぎない使命感を持ち、お客様一人ひとりのニーズを捉えた質の高いサービスを提供できる会社を目指します。

② 顧客の最善の利益の追求

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。お客様からいただいた「お客様の声」を真摯に受け止め、社内共有を行い、その対応について迅速に対応するとともに「お客様の声」を業務品質向上に活かしてまいります。

【具体的な取り組みの一例】

対面募集を基本とし、常にお客様とのコミュニケーションを意識した体制をつくり、お客様の信頼の維持・向上に努めます。

KPI：顧客満足度調査・お客様向けアンケート回収率 … 10%以上（現状：4.8%）

③ 利益相反の適切な管理

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、お客様一人ひとりのニーズやご意向に沿った保険商品を選択できるよう、適切なサービスの提供に努めてまいります。弊社の都合等で、お客様のご意向に反した商品をおすすめすることはいたしません。

【具体的な取り組みの一例】

お客様に不利益につながる項目については特に注意してご理解いただけるように説明します。

ご高齢のお客様に対しては、より丁寧な説明、分かりやすい表現でご説明いたします。

ヒアリングシート等を利用し、意向確認補償のチェックを行います。

KPI：お客さまアンケート満足度 …… 8点以上（現状：7.1点）

④ 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様へ「安心」や「満足」を提供するにあたって、お客様の立場にたち、ご意向等を十分にお聞きした上で、重要な情報を分かりやすく丁寧な説明を心がけます。

【具体的な取り組みの一例】

保険始期の2カ月前よりご連絡をして、余裕のある手続きを行うよう努め、ご契約手続き後速やかに保険証券をお届けいたします。ご契約手続き時以外でも、お客様にとって重要な情報や有益と思われる情報の提供に努めます。事故の対応についても、不明点の確認を行ってお客様の不安な気持ちを解消するように努めます。

KPI：募集実務研修・商品研修の実施回数 …… 月1回以上（現状：月1回以上）

⑤ 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、万が一の事故等のお客様の困りごとが起きた際、お客様にしっかりと寄り添い、ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

【具体的な取り組みの一例】

お客様のカーライフに万が一のことが起きた際、当社へご連絡いただくことで、身近なスタッフが受付から各種手配、修理、保険金請求までワンストップでサポートするサービスを充実させ、お客様へ安心をお届けする体制を構築いたします。

KPI：事故受付窓口割合 …… 60%以上（現状：58.4%）

⑥ 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

当社は、当該、業務運営方針-FD 宣言-の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

【具体的な取り組みの一例】

研修を実施し、従業員の保険知識の向上に努めます。また、研修内容には、業務品質やコンプライアンス等の項目も取り入れ、定期的に改善してまいります。

KPI：募集実務研修・商品研修の実施回数 … 月 1 回以上（現状：月 1 回以上）

<注> 当社は生命保険代理店ではなく、投資性の高い保険商品（特定保険契約※）を取り扱っていないため、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」に定められている手数料の明確化については、実施しておりません。

※特定保険契約（例：変額保険、変額年金保険、外資建保険 等）

2025年3月25日 制定