

お客様本位の業務運営に関する取組方針（F D宣言）

私たちは全力でお客さまをお守りするべく、経営理念に基づきお客さま本位の「適切な保険の提案、万が一の事故の際のしっかりとしたサポート」を提供することをお約束します。

さらに「お客さま本位の業務運営」を行う上で、目標を達成するプロセスでの達成度合いを計測したり、監視したりするために置く定量的な指標である「KPI」重要業績評価指標を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

※K P I = F D の確認指標

	項目	方針	KPI項目	KPI数値
①	お客さまの利益を第一に分かりやすい説明・適切なタイミングでの情報提供 （原則2）（原則5）（原則6）	最優先すべきはお客さまの利益であるという理念を持ち、お客さまに対し、お客さまの必要なタイミングで最適なサービスを最適な手段で提供します。	モバイル！SOMPO 有効チャットルーム合計数	目標：250 実績：150 （2025/3実績値）
②	お客さまの利益の追及とコンプライアンスを遵守した利益相反の管理 （原則2）（原則3）（原則4）	お客さまの意向確認を確実に行之、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、必要なサービスや補償をわかりやすく確実にご案内し、お客さまをサポートします。	代理店事故受付窓口割合 ※代理店経由で事故受付した件数の指標	目標：95% 実績：84.3% （2024/3実績値）
③	コンプライアンスを遵守し重要な情報を分かりやすい形で説明 （原則5）（原則3）（原則4）	すべての人に対して、わかりやすい商品説明（ペーパーレス手続き）を活用し、視覚的にも理解しやすい形でご案内します。お客さまの利益が不当に害されることのないようコンプライアンスを遵守し、保険商品の短期解約に伴う解約控除や諸費用についてもしっかりご案内します。	ペーパーレス手続き率 ※ペーパーレス化と、視覚的にも理解しやすい形での意向確認を目的とし、パソコンやタブレット等でデジタル手続きをした指標	目標：95% 実績：90% （2025/3実績値）
④	地域に根差したリスクアドバイザーとして、お客さまのニーズに合った最適な商品・サービス・情報を提供 （原則6）	ハザードマップや、公的制度に関するニュースなどお客さまのお役にたつ情報を随時提供します。商品改定や制度改定など満期に係わらず情報の提供をし、保険加入についてゆっくり検討いただけるよう早めのご案内につとめます（28日前早期案内）。始期日までに保険証券をお手元にお届けすべく、満期日7日前までには契約手続きを完了させます。	満期日7日前証券作成率	目標：90% 実績：85.9% （2025/3実績値）
⑤	お客さま本位の業務運営を実現するためのスキルアップ （原則7）	毎月会議を開催し、社員のレベルアップに努めます。保険や関連知識の取得のため各種資格取得を推進します。	事故対応能力認定制度修了者	目標：4名 実績：2名 （2025/3実績値）