お客さま本位の業務運営方針(FD 方針)

株式会社中村もぉたぁすは、「迅速な対応で安心した生活をお届けする」という信念に基づき、損害保険業務を含めたすべての業務において、お客さまに満足いただける商品とサービスの提供に努めてまいります。また、商品提案の際にお客さま本位で考え、誠実かつ真摯に向き合い、的確かつ正確な契約手続きを行うために「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定いたします。なお、この方針は評価指標（KPI）を定め、毎年度改善を図ってまいります。

【取組方針１：顧客の最善の利益の追求】

当社は、お客さまへ誠実・公正な業務を行い、提案からアフターフォローまでお客様にご満足いただけるよう努めます。

＜具体的な取り組み＞

①お客さまが安心・安全な生活を送ることができるよう、お客さまのニーズや意向に沿った最適な保険の提案をいたします。
②お客さまからの様々な意見等の収集に努めるとともに、お声を真摯に受け止め、サービス向上に活かしてまいります。

ＫＰＩ：車両保険付帯率　　目標　　９０％　（2025.4～2026.3 実績　８８．５％）
　　お客様アンケート回答率　目標　　２５％　（2025.4～2026.3 実績　１７．１％）

〈注〉上記①は金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2 と原則 6 に対応しております。
　　上記②は原則 2 に対応しております。

【取組方針２：利益相反の適切な管理】

当社は、お客さまとの取引における利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、お客さまに対して誠実・公平な対応に努め、適切に管理します。

＜具体的な取り組み＞

①お客さまの意向に沿って、お客さまの最善の利益を優先した商品提案に努めます。
②利益相反管理を適切に行うため、役職員に対して必要な教育・研修を行います。

ＫＰＩ：利益相反に関する研修実施

〈注〉上記①は原則 3 に対応しております。
　　上記②は原則 3 と原則 7 に対応しております。

【取組方針３：重要な情報の分かりやすい提供】

当社は、お客さまの経験や知識、加入目的を確認しながら丁寧にわかりやすく説明し、細やかなライフサポートをいたします。

＜具体的な取り組み＞

①お客さまに商品や特約の内容を正しくご理解いただくために、パンフレットや重要事項説明書を使って分かりやすく丁寧な説明を心がけます。
②配慮が必要なお客さまにはより慎重な対応を心がけ、ご家族の同席を依頼するなど、お客さまに十分に理解いただけるよう努めます。
　ＫＰＩ：高齢者・障がい者対応の勉強会実施、保険知識勉強会の定期的実施、ロープレ研修会実施
〈注〉上記①、②は原則５に対応しております。

【取組方針４：顧客にふさわしいサービスの提供】

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況に合った適切な商品やサービスを提供していきます。ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローに努めます。

＜具体的な取り組み＞

①お客さまが保険事故にあわれた際には、当社社員が窓口となりお客さまの不安解消に努めます。
　ＫＰＩ：代理店事故受付窓口割合　　目標　　１００％　　(2025.4～2026.3 実績９３．３％)
②対面手続きの際は、パソコンやタブレットを用いて視覚的に分かりやすい説明に努めます。
　ＫＰＩ：ペーパーレス手続き率　　目標　　１００％　　(2025.4～2026.3 実績９５％)
〈注〉上記①、②は原則６に対応しております。

【取組方針５：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

当社は、お客さま本位の業務運営を定着させるために、役職員全員が保険のプロとしてお客さまのお役に立ち、信頼をいただけるような教育・管理・指導を徹底してまいります。

＜具体的な取り組み＞

①社内勉強会を充実させ各人のスキルアップに努めます。
　ＫＰＩ：週に１度のミーティング実施と月に１度の勉強会実施
②商品研修に積極的に参加し、お客さまに最適な保険提案ができるよう努めます。
③教育体制の強化を通じて、業務運営方針とコンプライアンス遵守を徹底します。
〈注〉上記①、③は原則７に対応しております
　　上記②は原則２と７に対応しております。

なお、当社は特定保険商品を取り扱っておりませんので原則４は採択いたしません。

２０２６年５月１日

株式会社中村もぉたぁす　代表取締役 中村祐介