

保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針（FD宣言）

2024年12月25日 制定
株式会社 大同ライフサービス

当社は、大同特殊鋼グループの保険代理店として、お客様本位の業務運営ならびに法令・規則の遵守を基本とし、お客様に品質の高いサービスをご提供するため、以下の方針を定めます。

【1】お客様本位の保険サービスのご提供

当社は、保険募集に際し、お客様の信頼と期待に応える為、お客様のニーズに適したご意向の把握・確認に沿った適切な保険商品の比較・推奨を誠実に実行いたします。
また、ご要望やご不満に適切に対応するなどして、お客様にご満足いただける保険サービスをご提供いたします。

【2】わかりやすい情報提供と保険商品のご提案

当社は、保険商品に関する重要な情報をパンフレットや見積書を使用して、わかりやすく丁寧にご説明いたします。
また、保険契約にあたっては「重要事項説明書」を交付し「契約概要」および「注意喚起情報」をお客様に納得いただけるようにご説明いたします。
そして、お客様にとって、より有益な保険商品のご提案をすることに努めてまいります。

【3】適切な利益相反管理

当社は、保険契約においてお客様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。その結果、お客様が最適な判断が下せるよう整合性を示し、納得感のあるサービスのご提供を実現いたします。

【4】お客様の「声」を活かした業務品質の向上

当社は、お客様から寄せられたご不満、ご意見、ご要望、お褒めの言葉、ご相談等の生の声を積極的に取り入れ、社内報告および情報共有を行います。
この中でご不満等の改善が必要なものについては、原因分析を行ったうえで再発防止策を実行し、保険募集管理部門にて一元管理を行い、業務品質の向上に努めてまいります。

【5】契約後のサポートに関する取組み

当社は、保険契約後の保険金・給付金などの支払い、契約内容の確認・異動等の手続きのサポートを行うとともに、お客様を取り巻く環境・個別状況の変化によって生じる各種手続きや新しいサービスについても定期的に情報をご提供いたします。

【6】従業員教育と動機付けの枠組み等

上記の方針を当社保険募集人がスムーズに実践できるよう周知徹底するとともに、定期的なコンプライアンス研修を実施いたします。
また、大同特殊鋼グループ行動指針(※)の社内浸透や各種資格取得の推奨、支援を行う等、各々のスキルアップとモチベーションアップを図ってまいります。

※大同特殊鋼グループ行動指針

①高い志を持つ②誠実に行動する③自ら成長する④チームの力を活かす⑤挑戦しつづける

「保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針（FD宣言）」に係わる

取組みの評価指標（KPI）

当社は、お客様本位の業務運営の取組状況を示す指標として、以下の3点をKPIとして公表します。

1. 知識の修得および高品質なコンサルティング提供のため資格取得を推進しています。
 - ◇損害保険トータルプランナー [(一社)日本損害保険協会 認定] 3名
 - ◇損害保険プランナー [(一社)日本損害保険協会 認定] 16名
 - ◇2級ファイナンシャル・プランニング技能士 [国家資格] 2名
 - ◇トータル・ライフ・コンサルタント (TLC) [(一社)生保協会 認定] 17名
 - ◇シニア・ライフ・コンサルタント (SLC) [(一社)生保協会 認定] 19名

(2025年3月末現在)

2. 従業員教育の一環として、以下の研修・情報共有を実施しています。

- ◇Eラーニングの受講 (3ヵ月毎に内容変更)
- ◇自己点検の実施 (1回/年)
- ◇コンプライアンス集合研修 (1回/月)
- ◇商品研修・事故対応研修 (1回/3ヶ月)

3. 継続率

- ◇自動車保険 継続率 96.8%
- ◇火災保険 継続率 94.2%
- ◇アフラック 13ヶ月継続率 95.2%

(2025年3月末現在)

なお、評価指標（KPI）の次回更新は2026年3月末実績にて開示予定