
顧客本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

株式会社九電工ホームは保険代理店として、お客さま第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「顧客本位の業務運営に関する方針」（FD 宣言=フィデューシャリデューティ宣言）を策定いたしました。

当社は、「夢を創る、未来を守る」という経営理念のもと、達成に向け全力で取組んでまいります。

方針 1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定・公表します

当社は、あらゆるお客様の接点において、徹底した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、企業としての社会的責任を果たしてまいります。この方針は、ホームページに掲載し、定期的に見直してまいります。

方針 2 『お客様の声』の収集と積極的な活用を行います

当社はスタッフひとりひとりがお客様と丁寧に向き合い、お客様からの声を幅広く収集し、対応記録から日々の気づきを社員全員で共有して業務品質の向上に努めてまいります。特に苦情（不満足のお声）に関しては、解決に向けて誠心誠意対応し、必要に応じ再発防止策を直ちに検討します。

方針 3 重要な情報を分かりやすくご案内いたします

当社は、お客様の知識、保険の加入目的等を総合的に検討し、ご提案する商品・リスクやご提案する理由等の情報について、お客様に良くご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使い、誤解を招かぬように工夫して説明をいたします。特に 70 歳以上の高齢者及び障害のあるお客様には、より留意して対応いたします。また、情報を重要度に応じて区別し、より重要度の高い情報については特に強調して注意喚起いたします。

方針 4 お客様に寄り添った保険サービスを提供します

万が一の事故やケガ、ご病気などお客様の困りごとが起きた際にしっかりと寄り添い、保険金請求手続きの支援や各種事故の状況報告など保険金をお届けするまでの支援を徹底します。

方針5 社員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します

各種研修会への参加、周辺知識の習得、お客様情報整理などを積極的に行い、全社員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客様に寄り添うご案内ができるよう改善と成長を目指します。

2024年7月1日策定
株式会社九電工ホーム

お客様第一の業務運営の定着度合いを客観的に評価できる評価指標（KPI※1）

指標1

お客様に寄り添った、より良い業務運営を常に考えるため、お客様の声をひろく収集し、集まったお声をもとに業務改善の取組を進める。

- ・年間300件以上のお客様の声を収集する。
- ・お客様の声の情報共有を行うとともに業務改善のための取組を実施する。

指標2

お客様へ、ご意向とご契約内容が合っているか、丁寧な確認を実施する。特に高齢者、障害者への丁寧な契約内容の説明を実施する。

- ・70歳以上の高齢者へのご契約については、ご本人様からの強い拒絶がある場合を除き、高齢者対応として「W対応（機会を2回もしくは確認者を2名）」実施率を100%とする。
- ・自動車保険年齢条件について、バースデーコールを実施し、期中での契約変更の可能性をお客様にお伝えする。

指標3

より質の高いお客様サービスの提供を目指し、社員教育の機会を増やし、社員のe-ラーニング受講率を高める施策を実施します。

- ・スタッフの年2回以上のe-ラーニング受講を実施する。
- ・現在保有する損害保険資格より上位の資格へのチャレンジを応援し、5名の資格合格を目指す。

※ K P I とは、Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。