

顧客本位の業務運営に関する方針（FD宣言）

制定 2016 年 4 月 1 日

更新 2025 年 11 月 1 日

有限会社大成総合サービスは金融事業者の一員として、お客様第一主義を推進するため、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、「お客様の声に真摯に向きあい、保険を通してお客様が求める最上級の安心と安全をお届けし、お客様の資産や財産を守り、お客様の繁栄を図ることで地域社会に貢献する」という経営理念のもと、企業及び個人が抱える問題の解決に向けて全力で支援することで、お客様の信頼に応えます。ホームページにて掲載と更新をしていきます。

方針 1 顧客本位の業務運営方針の策定・公表（原則 1）

当社は、お客様本位の業務運営を基本方針とし、この宣言を公表するとともに、定期的に見直し、改善してまいります。

方針 2 お客様の最善の利益の追求（原則 2）

お客様の声にしっかり耳を傾け、必要な保障を丁寧に選び、真にお客様の利益に繋がるご提案を行います。

方針 3 中立・公平な提案の徹底（原則 3）

販売手数料や会社都合に左右されず、中立・公正な立場で商品を選び、お客様に最適な保険をご提案します。

方針 4 契約にかかる費用の透明化（原則 4）

保険料や保険にかかる費用の仕組みについて、分かりやすくご説明し、お客様にご理解いただけるよう努めます。

方針 5 お客様の求める保険商品の提案（原則 5）

専門用語をなるべく使わず、商品内容やリスク・保障内容を丁寧にご説明し、十分に理解していただいた上でご契約いただきます。

特にご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様に対しては、丁寧な説明や工夫を行うことで、ひとりひとりのご納得へつながる提案を行います。

また、変額保険など市場リスクを伴う商品については、将来の損失可能性を含めて、誤解のないよう正確かつ分かりやすく説明いたします。

方針 6 信頼関係を重視したサービス提供（原則 6）

当社はお客様との信頼関係を第一に考え、長期的に安心いただけるサービスを提供します。

方針 7 社員の成長と継続的な学び（原則 7）

社員教育や情報共有を継続的に行うだけでなく、少人数の代理店の強みを生かした、お客様へのきめ細やかな対応力を磨くことで、常にお客様本位の姿勢を実践し続けます。

顧客本位の業務運営の定着度合いを評価する指標（KPI）

有限会社大成総合サービスは「顧客本位の業務運営に関する原則」を定着させるため社内の重要な業績評価指標を策定し、目標の達成状況を確認することで顧客第一主義を遂行いたします。

方針1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定し公表します。

- ・ ホームページ掲載内容に変更・更新が必要か検討 上期・下期年2回検討会議の実施
- ・ FD 宣言の社内周知率 100%

方針2 「お客様の声」の収集と「対応記録」の積極的な活用を行います。

- ・ 対応記録入力率 100%
- ・ 対応記録の検討会議 年 12 回開催

方針3 公正な商品選択と提案を行います。

- ・ 利益相反説明の実施率（100%）
- ・ 比較提案の実施率（100%）

方針4 契約にかかる費用に関する丁寧な情報提供を行います。

- ・ 契約時の保険にかかる費用の仕組みの説明実施率（100%）

方針5 お客さまに必要な情報を分かりやすくご案内いたします。

- ・ 高齢者、障がい者への複数募集人対応、家族同席率（対象契約 100%）

方針6 長期的な安心を見据えたサービス提供を行います。

- ・ 契約更新率（90%以上）

方針7 お客様満足度を高めるための社員教育を実施します。

- ・ 社員研修受講率（全社員 100%）

制定 2016 年 4 月 1 日
更新 2025 年 11 月 1 日