

FD 宣言（お客様本位の業務運営宣言）

2025 年 2 月 10 日

共英産業株式会社 保険部

当社、共英産業株式会社保険部は「お客様本位」の業務運営を実施し、お客様に役立つ「質の高い、価値あるサービス」を提供することを宣言します。この方針に基づき、以下の業務運営方針を定め、継続的に改善に努めます。

方針 1. お客様に最適な保険商品の提供

お客様が直面するリスクは様々です。当社は、法人のお客様には「リスクコンサルティング」の手法を活用し、個人のお客様には「意向の把握」を通じて最適な損害保険商品を提案・提供します。

また、保険商品の提供にとどまらず、以下の取り組みを通じてお客様の安全と安心を支援します。

- 事故発生時の迅速かつ適切な対応
- 事故防止・リスク軽減のためのアドバイス、サポート
- 公的保険制度の説明や災害時の支援策の案内

方針 2. 重要な情報をわかりやすく提供

保険商品に関する重要な情報をお客様にご理解いただけるように分かりやすく丁寧な説明を心がけます。特に、お客様にとって不利益となる事項（保険金が支払えない場合など）については、より丁寧な説明をします。

また、高齢のお客様に対しては、誤解や不明点が生じることがないように、きめ細やかで分かりやすく説明を心掛けます。

方針 3. お客様の声の尊重

苦情やご要望として寄せられた「お客様の声」を真摯に受け止め、原因分析と再発防止策を全員で共有し、話し合い、今後の業務に反映させます。また、社員の業務能力の向上に努めます。

方針 4. お客様の最善の利益を尊重

当社はお客様の最善の利益を損なわないように業務運営を行います。当社は保険商品をお客様にお勧めするにあたっては、保険会社から受取る代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様のニーズに合った適切な保険商品を推奨致します。

方針 5. お客様本位の業務運営の実現

お客様本位を実現するため、保険会社および保険代理店本位にならないよう、お客様のニーズを的確に把握し、ニーズに合った商品を提供できるよう、従業員に対し、常に教育・研修を実施し、自己点検を充実致します。

取組み指標（KPI）

お客様本位の業務運営がなされているかを定量的に評価するための指標を設定し、定期的に公表・見直します。

1. お客様本位の業務運営をするための社員研修を推進します。（方針 1. 方針 2.）
お客様第一の精神を習得するためのコンプライアンス研修を毎月最低 1 回実施し、全員が受講します。また業法の改正や商品改定があった際には商品研修などを適宜実施します。

コンプライアンス研修実施回数 ： 年間 12 回

商品研修実施・セミナー参加 ： 改定ごとに実施

コンプライアンス研修実績

2022 年度	2023 年度
12 回	12 回

商品研修実施・セミナー参加実績

2022 年度	2023 年度
110 回	129 回

2. 自己点検（方針 1. 方針 2. 方針 3. 方針 5）

お客様本位の業務運営をするための自己点検を実施します。

実施回数 ： 年間 4 回

2022 年度	2023 年度
4 回	4 回

3. お客様の声を反映させる業務運営（方針 3. 方針 5）

お客様からの声を業務運営に反映させるため、契約成立後にアンケートのご回答のご協力を依頼します。アンケート以外にも「お客様の声」「お褒めの言葉」をいただいた際には、社内でも共有し、今後のご提案、ご案内に反映させていきます。

お客様の声受付数（お褒めの言葉） ： アンケートの集計は 2025 年度から

2022 年度		2023 年度	
お客様の声	お褒めの言葉	お客様の声	お褒めの言葉
2 件	1 件	5 件	1 件

4. 継続率（全種目）（方針 4. 方針 5）

お客さまに信頼していただき、契約を続けていただけるようお客様のニーズを的確に把握し、丁寧でわかりやすいご案内を心掛けます。

継続率： 90%以上 2023 年度から集計

2022 年度	2023 年度
-	94%

以上