

# 顧客本位の業務運営に関する方針（F D宣言）

東都システムサービス株式会社

当社は、お客様本位の業務運営を徹底するため、以下の「顧客本位の業務運営に関する方針（F D宣言）」を策定・公表し、これを遵守します。

## 1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等（原則 1）

当社は、あらゆるお客様との接点において、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**します。地域に密着した保険代理店としての社会的責任を果たすとともに、本方針を定期的に見直し、その定着度合いを検証し、公表します。

### ■ 具体的な取り組み

本方針については、必要に応じて定期的に見直しを行います。取り組み状況については、年度の終了後にその結果を把握し、ホームページ上で公表します。策定した方針・取組内容の確実な実行のため、社内会議を定期的に行い、取組状況とKPIの進捗状況を確認し、進捗が思わしくないものは、原因を分析し改善策を協議し、次の活動に繋げます

## 2. お客様の最善の利益の追求（原則 2）

当社は、高度な専門性と倫理観をもって、常にお客様の最善の利益を追求し、誠実かつ公正に業務を遂行します。

### ■ 具体的な取り組み

全従業員に対し、お客様本位の行動を促すための**継続的な教育・研修**を実施し、専門知識とコンプライアンス意識の向上を図ります。保険商品の提案・販売にあたっては、手数料等の代理店側の都合ではなく、お客様にとって最善の利益となるかを判断基準とします。

## 3. 利益相反の適切な管理（原則 3）

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、**利益相反の可能性**について適切に把握・管理します。

### ■ 具体的な取り組み

推奨販売方針に基づき、お客様のご意向とニーズに最も合致する商品を提案し、特定の保険会社や商品の販売を優先するような行為は行いません。お客様からのヒアリング内容や意向確認の記録を適切に保存し、提案の妥当性を検証できる体制を整備します。

## 4. 手数料その他の費用の明確化（原則 4）

当社は、お客様にご負担いただく手数料やその他の費用について、その種類や性質、お客様に与える影響を正確かつ分かりやすくご説明します。

### ■ 具体的な取り組み

保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用し、お客様のご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。高齢のお客様に対しては、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組み、対応した内容を記録に残すことで今後のお客さま対応に活用します。変額保険など、保険料以外にお客様が負担する費用が発生する投資性商品については、市場リスクを含め、特に丁寧な説明を徹底します。

## 5. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

当社は、お客様の知識、経験、財産の状況および契約の目的に照らし、最適な商品をご選択いただけるよう、重要な情報を分かりやすく提供します。

### ■ 具体的な取り組み

専門用語を避け、平易な言葉で説明を行うとともに、重要事項や不利益となる情報については、特に時間をかけて丁寧にご説明します。

高齢のお客様等、特に配慮が必要なお客様に対しては、よりきめ細やかな対応を心がけます。

## 6. お客様にふさわしいサービスの提供とご意向の把握（原則 6）

当社は、お客様の真のご意向を把握し、それに基づいた最適な保険設計と質の高いサービスを提供します。また、お客様の声を真摯に受け止め、業務品質の向上に活かします。

### ■ 具体的な取り組み

お客様の家族構成、財産状況、将来のライフプランなどを詳細にヒアリングし、属性、理解度、判断力などを勘案したうえで、各種法律や公的保険制度なども考慮してお客様に合わせた説明を行い、意向に沿ったふさわしい商品を提供いたします。

ご契約後も、定期的な情報提供や契約内容の確認を行い、お客様の環境やご意向の変化に対応した適切なアフターフォローを実施します。

苦情やご要望を経営層まで共有し、再発防止策を講じるなど、業務運営の改善に繋げます。

事故や保険金請求の際には、保険会社と連携してお客様に寄り添った対応を心がけ、必要書類などのアドバイスなど丁寧に取り組み、お客様の安心につなげます。

## 7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み（原則 7）

当社は、本方針を全従業員に浸透させ、お客様本位の業務運営を実践するための適切な教育体系を整備します。

### ■ 具体的な取り組み

お客様からの「お褒めの言葉」「感謝の声」や、お客様本位の行動を評価する仕組みを導入し、従業員のモチベーション向上につなげます。

法令遵守、商品知識、お客様への適切な説明方法に関する社内研修を定期的に実施します。

役職員全員が、お客様にとって優位性のある商品を販売するため、資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画を策定・実効とともに、資格取得の推奨と支援する制度を構築します。

## 顧客本位の業務運営に関する方針定着に向けた指標(自主的KPI)

策定日:2025年4月1日

東都システムサービス株式会社

測定対象	指標(KPI)		内容	2024年度 実績	2025年度 目標	目的
お客様満足度	満期更改早期実施率	(原則2・6)	満期2週間前までの継続手続き完了率 SJ:自動車・火災(2025年9月以降) MS:自動車・火災	71.4%	85%以上	満期前の十分な検討期間を確保するとともに、お客様の継続手続き漏れや不利益を防ぐ
事故対応	初動対応	(原則6)	代理店での事故受付率 <対象> 契約者:東京土建どけん共済会 保険種目:①賠償責任保険 ②自転車保険	①97.8% ②77.8%	①95%以上 ②85%以上	事故に遭われたお客様の安心感を高める
法令順守 社内教育	社内研修の実施	(原則2・3・7)	保険会社提供資料・コンテンツを使用した 社内コンプライアンス研修の実施 新商品販売時の商品研修	年13回実施	年12回実施予定	専門性の維持・向上と、お客様本位の意識の 定着度合いを測る
	自己点検の実施	(原則3・4・5・6・7)	自己点検の実施(年1回実施)	2024年7月実施	2025年7~9月実施予定	保険会社提供の自己点検シートを活用して、 業務の振り返りを図り、改善点を見つける
	資格保有者の割合	(原則2・5・6)	損害保険、生命保険、 その他業界資格取得者の人数	損害保険プランナー 2名 変額保険販売資格 1名 外貨建保険販売資格 1名 FP技能士(2級) 1名 FP技能士(3級) 1名	損害保険プランナー 3名 変額保険販売資格 2名 外貨建保険販売資格 2名 FP技能士(2級) 1名 FP技能士(3級) 3名	上位資格取得を推奨するとともに、募集人の 知識レベルと、お客様への質の高い コンサルティング能力を評価する