

## 顧客本位の業務運営宣言

### 1. 基本方針

(原則 1：方針の策定・公表／原則 2：顧客の最善利益の追求)

当社は、「個人依存から組織運営へ」「体制整備を起点とした持続的成長」を経営の基本思想とし、すべての業務においてお客様の最善利益を追求します。

短期的な売上拡大を優先せず、

- 内部統制
- 業務品質
- 再現性のある業務プロセス

を先に整備したうえで成長を選択することが、結果としてお客様の安心と信頼につながると考えています。

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、以下の取組内容および KPI を定め、その達成状況を検証・公表します。

---

### 2. 顧客本位を支える経営・体制整備

(原則 2・7)

当社の顧客本位の業務運営は、募集人個人の善意や経験に依存するものではありません。中期事業計画において掲げる「体制整備ファースト」の考え方のもと、以下を重点施策とします。

- 標準業務手順・マニュアルの整備
- 業務記録・意向把握・対応履歴の統一
- KPI 管理および内部点検の定着
- 是正対応型から未然防止型への転換

これらを通じて、担当者が変わっても変わらない品質で顧客対応ができる体制を構築します。

---

### 3. 利益相反の適切な管理

(原則 3)

当社は、保険代理店としての立場から生じ得る利益相反の可能性を認識し、これを適切に管理します。

- 推奨理由・比較内容の記録
- 手数料やキャンペーンに左右されない商品選定
- 募集人個人の収益最優先判断を防止する社内ルール

を整備し、お客様にとって合理性のある提案のみを行います。

---

#### 4. 手数料等の明確化

(原則 4)

当社は、保険会社から代理店手数料を受領しています。

これはお客様が直接負担するものではありませんが、

- 保険会社ごとの評価制度
- 業務品質・ガバナンスへの取組状況

により手数料体系が左右される仕組みとなっています。

当社は、手数料の高低ではなく、お客様の最善利益を基準に商品を選定します。

---

#### 5. 重要な情報の分かりやすい提供

(原則 5)

当社は、商品内容・リスク・保障範囲・注意点について、

- 専門用語を避けた説明
- 比較可能な情報提供
- お客様の理解度に応じた説明

を行い、納得感のある意思決定を支援します。

特に高齢のお客様や初めて保険に加入されるお客様に対しては、説明方法を工夫し、理解確認を徹底します。

---

#### 6. お客様にふさわしいサービスの提供

(原則 6)

当社は、お客様の知識・経験・生活環境・意向を踏まえた適合性のある提案を行います。

- 意向把握の記録
- 過度な保障・販売の防止
- 更新・保全・事故対応を含めた継続支援

を通じて、契約時だけでなく契約後も品質の高いサービスを提供します。

---

#### 7. KPI 管理・点検・改善

(原則 2・7)

顧客本位の業務運営を形骸化させないため、当社は以下の KPI を設定し、数値で管理します。

##### 【改善・体制整備関連 KPI】

- 改善事例の公表件数：年 5 件以上
- 内部点検指摘事項の改善完了率：80%以上
- 保険会社実施 NPS アンケート回答率：年間累計 10%以上
- 有資格者数

- 損保トータルプランナー：3名
- 生保トータルライフコンサルタント：2名

点検結果・苦情・お客様の声を起点に、業務ルールやマニュアルを見直し、改善を継続します。

---

## 8. 人材育成と従業員の動機づけ

(原則7)

当社は、顧客本位の業務運営を支える基盤として、人材育成を重視します。

- 顧客本位・適合性・比較推奨
- 法令遵守・個人情報保護
- 苦情対応・事故対応
- 商品知識・実務品質向上

をテーマとした研修を実施し、以下を KPI として公表します。

### 【研修関連 KPI】

- 研修実施回数：年 30 回以上
  - 参加率：平均 75%以上 (分母・分子を明確化)
- 

## 9. 中期事業計画との連動と最上位目標

(原則1・補充原則)

当社の顧客本位の業務運営は、中期事業計画と一体で推進します。

最上位目標として、

**東京海上日動火災保険株式会社「TQV (Top Quality Value) 制度」の認定取得**

を掲げ、顧客本位・内部統制・業務品質を第三者基準で検証します。

- 2026 年度：体制整備・運用実績の確立
- 2027 年度：TQV 認定取得

を通じて、形式ではなく実態として顧客本位が根付いた代理店経営を目指します。

---

## 10. 公表と継続的見直し

(原則1・5)

- 当社ホームページ (2026 年度中開設予定) にて、
  - KPI 達成状況
  - 改善事例
  - 研修実施状況を定期的に公表します。
- 社会情勢・法令改正・事業環境の変化を踏まえ、FD 宣言および KPI は毎年度見直します。

---

2026年4月12日

株式会社ワンロータス