

和幸保険 FD 宣言  
(お客様本位の業務運営)

和幸保険株式会社（以下、当社といいます）はお客様本位の業務運営に関する方針に向けて以下、の取り組みを実践します

当社の経営理念は 「お客様の信頼」を活動の原点にし「お客様の安心と安全」を提供することで社会に貢献します。

多様化、複雑化がスピーディーに進む現代社会において、あらゆるリスクを総合的に分析し、お客様の立場に立った保険設計を、ご提案することにより、皆様の安心と安全のパートナーとして、全力を尽くしてまいります。

その上でお客様の信頼を得る為に、一層の自己研鑽に努め社会に貢献できるように励みます

当社の経営方針は

- ① 地域の皆様のお役に立ちます
- ② お客様に最適な保険を提案します
- ③ 迅速な情報提供と、最適なクレームサービスをいたします
- ④ 各種法令を遵守し、保険その他の金融商品の適切な販売に努めます

私達はこの方針を熟知したうえで行動し、お客様に寄り添うことで 安心と安全で豊かな暮らしができるよう全力を尽くす事を宣言します。

和幸保険株式会社  
代表取締役 富山 秀二  
社員一同

## I 【お客様の最善の利益の追求】

当社はお客様に寄り添い、ご意向に沿った最適な商品を提案します。お客様が気づいていない潜在リスクを洗い出し、漏れのないリスクマネジメントをします。契約にあたっては、保険商品の特性を踏まえ、意向把握、資産状況等を把握し分かりやすい説明を心がけます。

### 「取り組み内容」

#### 商品研修、スキルアップ研修

毎週の営業会議のなかで商品をより深く研修し、関連知識を深くする事で個人のスキルアップを図り、最適な提案をします。

KPI ● : 商品研修、スキルアップ研修 年 10 回

#### 【顧客にふさわしいサービスの提供 アフターフォローに関するもの】

お客様の契約を管理する上で、契約のダブり、モレを防ぐとともに、お客様の生活環境資産状況を把握し、契約の健全保持に努めます。

### 「取組み内容」

お客様の生活環境が変化した場合には、補償内容を見直し、最適な補償を維持する為、対面での面談を心掛けます。

KPI ● : 年間お客様面談率 80%

## II 【お客様起点の業務運営】

日々の行動をお客様起点で考え改善します。

### 「取組み内容」

NPS をお客様宛アンケートで取得します

KPI ● : NPS スコア 推奨度 10  
● : NPS 回答率 15%

### III 【個人情報保護】

当社は損害保険、生命保険とともに取り扱い保険会社提供のシステムを利用しており、完全に個人情報を守り管理しております。

お客様の大切な個人情報をお守りするにあたってお客様が十分にご安心いただけるよう情報管理体制を構築します。

## 「取組み内容」

- ① 個人情報の管理に関する責任者を設置し、(お客様情報)を取り扱い管理します
  - ② お客様のクレジットカード情報、マイナンバー情報を保有しません
  - ③ 情報機器(携帯を含む)に強固な認証(パスワード)を設置します
  - ④ 保険業務に利用している端末にファイル交換ソフトのインストールは禁止します
  - ⑤ 保険業務に利用している端末にソフト、アプリを導入する場合、安全性の確認を必須とします
  - ⑥ 個人情報に関する基本方針(プライバシーポリシー)をホームページ及び店頭に公表します

K P I	●：個人情報保護に関する研修会数	年2回
	●：情報機器のPW変更回数	年4回

2023年4月1日策定  
和幸保険株式会社