【業務運営方針（FD方針）】

有限会社ヒラオ総合保険（代表取締役　平尾吉隆）は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則1~7」を採択した事業者であることをお客様にお知らせし、原則1に則り、お客様の視点に立ち満足して頂ける商品および情報の提供ができるように、地域で一番の顧客対応力を目指し、業務運営方針を策定いたしました。

当社は、「仕事を通じて社会に貢献できる企業」日々前進する保険代理店であり、「あなた（お客様）の街で、あなた（お客様）と共に」をモットーに「安心と信頼のパートナー」として、全社員が一丸となってお客様のお役に立てるよう日々業務遂行して参ります。

またこの方針が社内で適切に運用されていることを検証するために、重要業績評価指標（KPI）を策定し、年度ごとに結果を公表し改善に取り組んで参ります。

1　**公正・適切な業務の運営取組（原則２）**

当社は、お客様からの信頼を得られるよう、すべてのお客様に対し、高い企業理念を保持し、誠実、公正に業務を行います。

「お客様に安心」を提供するために、常にお客様のご意向に沿った最適かつ最高の保険商品をご提案します。

2　**お客様の声を活かす取組（原則２．６．７）**

私たちは常に現場で起こった出来事やお客様の声・ご要望を募集人で共有し、フィードバックすることによって、より最適なご提案、最善な対応をさせて頂けるように取り組んでいきます。

3　**お客様の不利益にならないためにどうするか（原則２．３．６）**

私たちはお客様の好みやこだわり、ここだけは外せないなど、大切な思いをしっかりと受け止め、お客様の不利益につながる無理・無駄がない提案を心がけ、ご要望にお応えできない場合、またはご負担が過大になる場合は、その時点で最善のアドバイスを行います。

4　**わかりやすい説明の取組（原則４．5）**

保険の専門用語を使わず、わかりやすく言い直し、重要なポイントは丁寧に説明し、高齢者や障害者も含めあらゆるお客様に、正しくご理解いただけるように最大限の配慮に努めます。

5　**お客様に最適な商品の提案（原則５．６）**

お客様の年齢、家族構成、ライフスタイル、加入目的によっても必要な保険の形は違います。どんな保険が必要化を一緒に考え、お客様のニーズに合った最適な保険の提案が出来るように努めて参ります。

6　**従業員の自己の研鑽と行動の動機付け（原則７）**

私たちが大切にしていきたいと思っているのは「人間力」です。「人間力」を磨くことによって、お客様に寄り添った総合的なアドバイスが出来ると思っています。私たちは、社員同士のコミュニケーションを密にし、お客様の立場に立って行動できる人材の開発に努めます。

【具体的な行動】

・募集ルール遵守に関するガバナンスの強化を実施します。
・保険契約時もしくは内容説明時において、お客様の意向把握・確認を十分に行い、お客様の求める報奨内容を提案します。
・契約手続き後は、アンケートの回答をご依頼し、お客様の声を品質向上や改善に繋げていきます。
・毎朝の朝礼において、お客様からの苦情、お褒め、ヒヤリハットなどの情報を社員全員で共有し、
さらなるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。
・事故時の連絡先案内（担当者携帯番号、カスタマーセンター番号）のご案内をします。
・事故対応の途中経過をSCと連携し、お客様へ報告、連絡し、安心感につなげる。
・早期の満期案内、極力対面での契約手続きを行い、お客様の思いを受け止め、アドバイス提案を行います。
・商品補償内容の説明は、お客様に適切にわかりやすい言葉で説明し、SJで配信されている動画やパンフレットなどを活用し
お客様にご理解していただきます。
・自社HP上で、ネット契約できる「乗るピタ」などの保険の紹介案内を行います。
・セミナーへの参加や主催を通じて、総合的なアドバイスが出来るよう、知識の習得及びスキルの向上に努めます。

【具体的な取組】

・代理店自己点検・募集人自己点検をしっかりと行います
・サービス品質の高い整備工場、レッカー業者、レンタカー業者、工務店などと連携し、お客様へ最適な業者をご紹介・
ご案内をいたします。
・お客様対応品質向上ミーティングの実施。お客様アンケートを分析し課題を見つけ改善につなげます。
・お客様のご意向確認・対応履歴の記録・管理を行います。
・高齢のお客様に対しては、ご家族の同席のお願いや複数回の訪問等に取り組み、第2連絡先の確認も行います。
・投資性商品である変額保険等については市場リスクやお客様にご負担いただく費用等に関する情報をお客様に提供します。
・コンプライアンス研修の中で、利益相反に関するテーマの実施
・自動車保険使用による等級への影響、保険料差額シュミレーションの活用をし、お客様へご説明、判断を委ねます。
・自社HPのURLの告知、SJチャット登録件数の増加を目指します。
・キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。
・生命保険セミナー・不動産セミナー・相続セミナーなど、積極的に参加します。ファイナンシャルプランナー3級取得に
向けてバックアップします。

【2026年度成果（KPI）】

・代理店自己点検・募集人自己点検　年1回実施
・個人顧客数　1,798人　　法人顧客数　101人
・お客様アンケート総合満足度　90%
・満期日7日前 証券作成率 90%以上
・コンプライアンス研修　年４回
・自動車保険継続率　　92.5%
・チャット登録開設者数　304件

【2027年度目標（KPI）】

・代理店自己点検・募集人自己点検　年1回実施
・個人顧客数　2,000人　　法人顧客数　110人
・お客様アンケート総合満足度　90%
・満期日7日前 証券作成率 90%以上
・コンプライアンス研修　年４回
・自動車保険継続率　　95%
・事故対応力認定制度修了者　4名

策定日　2026年６月１日