

# 《FD宣言》 お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	KPI(重要業績成果指標)	取組状況・成果
1	お客様の不利益(更新漏れ・補償空白・手続き漏れ)を防ぎ安心を提供するため、早期の更改案内・確認を徹底する。(原則3)	28日前の早期更改案内及び見積提示を標準化する。	95%目標	95.1%
2	お客様の手続き負担軽減とミス・時間ロスの削減を図るため、電子手続きの推進を行う。(原則6)	口座ペーパーレス登録(電子申込・電子署名)を積極的に案内する。	60%以上	40.0%
3	お客様の支払方法の安定性・利便性向上を目的として、継続手続きが容易なキャッシュレス・ペーパーレス決済を推進する。(原則6)	QRコード・URL案内を活用し、キャッシュレス化を推進する。	95%目標	99.3%
4	お客様との迅速かつ確実な情報共有を実現し、連絡の行き違いや手続き遅延を防ぐためモバイル！SOMPOを積極的に活用し、お客様とのコミュニケーション品質を向上させる。(原則5)	モバイル！SOMPOの有効活用	100件目標	45件
5	自然災害リスクの高まりに備え、お客様の生活再建力を高めるため、地震保険の必要性を丁寧に説明し、適切な補償選択を支援することで万一の備えを強化する。(原則5)	個人用火災保険の地震保険付帯率向上	85%以上	90.3%
6	更改手続きの遅延や不安を解消し、お客様が補償内容を事前に確認できるようにするため、更改手続きを早期化し、満期前に証券をお届けする体制を整えることで“安心の見える化”を図る。(原則2)	満期7日前証券作成率の向上	90%目標	95.1%
7	お客様の意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、従業員に対する適切な動機付けの枠組みとしてコンプライアンス意識を醸成し、教育研修計画の構築、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得するよう努めます(原則7)	コンプライアンス研修・セミナー受講・損保プランナー取得など	年間受講件数 10件	14件