

保険代理業におけるお客さま本位の業務運営方針(FD宣言)

当社は、すべてのお客さまに最適かつ満足いただける高品質な保険サービスの提供を目指し、以下の「お客さま本位の業務運営方針(FD※宣言)」を定めます。

※Fiduciary Duty(フィデューシャリー・デューティー)

1. 【お客さまの最善の利益の追求】（顧客本位の業務運営に関する原則1番に準拠）

当社は、お客さまのご意向に合った最適な保険商品・サービスの提供を通じてお客さま満足度の向上に努めてまいります。

2. 【利益相反の適切な管理】（顧客本位の業務運営に関する原則2番に準拠）

当社は、お客さまのご意向を最優先とし、お客さまの利益を損なうことがないよう適正に業務を行います。

3. 【分かりやすい情報提供】（顧客本位の業務運営に関する原則3番に準拠）

当社は、お客さまのご意向を伺いお客さまが最適な保険商品等を選択するために必要な情報を、十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明いたします。

4. 【お客さまに寄り添ったサービスの提供】（顧客本位の業務運営に関する原則4番に準拠）

当社は、お客さまとのコミュニケーションを通じてお客さまの困りごとを把握し、問題解決に最適な保険商品・サービスの提供に努めてまいります。

5. 【お客さま本位の業務運営の徹底】（顧客本位の業務運営に関する原則5番に準拠）

当社は、保険募集に携わる従業員全員が上記方針のすべてを実践できるよう研修・教育を継続的に実施し、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。

更新日：2026年4月22日

制定日：2025年3月1日

株式会社トーエネックサービス

お客さま本位の業務運営方針に関する評価指標(KPI)

※KPI:Key Performance Indicator(重要業績評価指標)

1. お客さま満足度(継続率の割合)

2025年度 実績 : 96.5%

2026年度 目標 : 96.5% 以上

2. お客さま向けセミナーの開催回数

2025年度 実績 : 3回

2026年度 目標 : 3回

3. 従業員向け研修の実施回数(商品・事務、コンプライアンス等)

2025年度 実績 : 36回

2026年度 目標 : 36回 以上

本取組みにより13,499件のご契約をいただいております、引続きお客さまに信頼かつご満足いただけるよう、誠心誠意努めてまいります。

更新日:2026年4月22日

制定日:2025年3月1日

株式会社トーエネックサービス