お客様本位の業務運営宣言

石岡地区通運株式会社

2026年10月1日

FD宣言と取り組み

業務運営方針	具体的な取り組み	KPI項目
1・当社は、契約の更新案内について、適正なタイミングでお客さまとコンタクトを取り満期までにお客様のお手元に証券をお届けします。(原則　2)	安心更新案内発送日の把握 30日前更改案内	満期日7日前証券作成率(98.7%) (ナビ計上)85%以上(99.5%)
2・当社業務がお客様に満足いただけているか、改善点がないかを振り返るためにお客様の声の収集を積極的に行います(原則　2) (原則　7)	アンケート回答を必ず依頼し、課題に対しては改善に向けたPDCAを実施	アンケート回答件数　30件以上 (17件／258件) お客様信頼品質基準の充足　8Pt以上 (10Pt)
3・当社は、デジタルツールの活用による募集品質の均一化・代理店業務の効率化を通じ、お客さまへより質の高いサービスを提供します(原則　5)	手続き・ナビ計上 ペーパーレス	キャッシュレス化 90%以上(100%) 口振ペーパーレス登録率 80%以上(100%)
4・当社は、お客様との連絡ツールでありますモバソン・LINEの登録をお願いします(原則　6)	モバソン・LINE登録	対応履歴　年間　30件以上(27ルーム)
5・当社は、事故などが発生した際　迅速な事故対応に努めます(原則　6)	事故時の速やかな状況把握 事故受付対応を行う	代理店事故受付(84.6%)
6・当社は、お客様に幅広く信頼される代理店になります(原則　3　原則　7)	保険商品知識の向上 周辺知識も身に付ける	商品研修、周辺知識の勉強会 年間12回以上・コンプラ研修　4回以上

※　原則　4　:　投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないことから、対象としておりません

※　業務運営方針(　)内には、金融庁「棄却本位の業務運営に関する原則」の番号を記載しております。

【参考】

金融庁　「顧客本位の業務運営に関する原則」

「顧客本位の業務運営に関する原則」

原則2 顧客の最善の利益の追求

原則3 利益相反の適切な管理

原則4 手数料等の明確化

原則5 重要な情報の分かりやすい提供

原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

(※)原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。