

『お客様本位の業務運営方針』（FD 宣言）

弊社では、私たちの理念である『J-オイルミルズグループ内外のステークホルダーに認識・意識され、「無くてはならない存在へ』』を実現するため、取り組んでいます。

当社の保険業務においては「お客様本位の業務運営方針」（FD 宣言）を、すべてのステークホルダーの皆様、および社会に向けて以下の通り公表いたします。

1. お客様視点に立ったシンプルで明確な情報提供

お客様に商品内容を十分ご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使い、パンフレットなどではできる限り丁寧にご説明いたします（原則5）。お客様に合わせた適切なリスクマネジメントを検討し、ご案内させていただきます。そして、多様化するリスクからお客様を守るため、生活全般においてもお役に立てる情報を定期的に提供して参ります。

2. お客様のご意向に沿った保険商品の提供

お客様のニーズを丁寧にお伺いし、最適な保険商品をご提案いたします。お客様のご意向を最優先とし、代理店都合（保険会社のインセンティブが高いなど）に基づく商品提案は行わず、公正で適切な保険商品のご提供を行います。

3. お客様の声を活かした取り組みの実施

お客様のご要望に誠実かつ迅速に対応し、お客様の声を真摯に受け止め業務運営の改善に努めます。現状に満足することなく、改善点があれば速やかに対応し、謙虚にお客様の声に耳を傾け、お客様から信頼される保険代理店を目指します。

4. お客様視点の業務運営の浸透

これらの方針をすべてのメンバーが共有・円滑に実践できるよう、従業員に対し教育・研修を実施、充実を図って参ります。

宣言の定着を測るための評価指標（KPI）

- ・コンプライアンス研修、e-ラーニング実施回数
- ・相談会、セミナー実施回数、定期的なお役立ち情報の発信
- ・アンケート満足度
- ・契約件数、継続率、保険手続き Navi 率
- ・お客様の声件数（要因分析）、お客様の声を起点とした業務改善の件数

私たちの理念である『J-オイルミルズグループ内外のステークホルダーに認識・意識され、「無くてはならない存在へ』』を実現するために、私たちは以上の宣言を厳守、全ういたします。