

お客さま本位の業務運営方針（FD 方針）

代理店名：株式会社ビジネスパートナー
所在地：石川県金沢市泉二丁目 5 番 10 号
代表者名：谷 昌紘
策定日：2025 年 4 月 10 日

当代理店は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、お客さまの最善の利益を追求し、誠実かつ公正な業務運営を行うため、本方針を策定・公表します。

施策 1 お客さまの最善の利益の追求（原則 2）／利益相反の適切な管理（原則 3）

【取組み】

当代理店は、高度な専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実かつ公正な業務運営を行います。顧客の最善の利益を追求するため、丁寧で分かりやすい説明を心掛けるとともに、取引における利益相反の可能性を正確に把握します。

利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理し、十分なヒアリングに基づくコンサルティングを基本として、意向把握および意向確認を徹底したうえで、顧客にご満足いただける情報および商品を提供します。

【KPI】

- ・ 契約募集アンケート 回答件数：年間 20 件以上
- ・ 苦情件数：年間 0 件（※発生時は原因分析・再発防止を実施）

施策 2 手数料等の明確化（原則 4）

【取組み】

当代理店は、保険商品に付随してお客さまにご負担いただく手数料等について、当該手数料がどのようなサービスの対価であるかを含め、分かりやすく丁寧に説明します。

特に、変額保険等の投資性商品については、契約時のみならず、必要に応じて継続的な説明を行い、お客さまの理解促進に努めます。

また、お客さまの声を積極的に収集し、説明内容や業務運営の改善に活用します。

【KPI】

- ・ 契約募集アンケート 回答件数：年間 20 件以上

施策3 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

【取組み】

当代理店は、契約概要、注意喚起情報、重要事項説明書等について、専門用語を避け、分かりやすい表現を用いて丁寧に説明します。複数の商品や補償内容がある場合には、それぞれの特徴や違いを説明し、顧客が十分に比較・検討したうえで選択できる環境を整えます。

【KPI】

- ・契約募集アンケート 回答件数：年間20件以上
 - ・満期日7日前までの証券作成率：90%以上
-

施策4 お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6）

【取組み】

当代理店は、顧客のニーズ、生活状況、事業内容およびリスクを丁寧に把握し、意向に沿った商品提案を行います。

意向把握書面・意向確認書面等を活用し、提案内容の妥当性を確認するとともに、契約後においても見直しや事故対応等を通じて継続的なサポートを提供します。

また、お客さまとの連絡手段としてチャットルームを活用し、各種手続きや問い合わせに対して迅速かつ円滑な対応を行うことで、サービス品質の向上を図ります。

【KPI】

- ・契約募集アンケート 回答件数：年間20件以上
 - ・チャットルーム開設：年間100件以上
 - ・マイページ登録率：40%以上
-

施策5 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等（原則7）

【取組み】

当代理店は、従業員の専門知識、説明能力およびコンプライアンス意識の向上を目的として、定期的な社内研修を実施します。保険商品、法令改正、事故対応および顧客対応事例等について継続的な教育を行い、業務品質の向上を図ります。

【KPI】

- ・社内研修の実施率・受講率：100%
-

本方針に基づき実施した前年度の実績は以下のとおりです。

KPI (評価項目)	(単位)	2024 年度実績
アンケート回答件数	件	0
全体会議：実施率・受講率	%	100
満期日 7 日前証券作成率	%	90.9
苦情件数	件	0
チャットルーム開設	件	42
マイページ登録率	%	7

今後も取組状況を定期的に検証し、継続的な改善を図ることで、顧客から信頼され、地域に必要とされる保険代理店を目指します。