
株式会社ゼンセキ FD 方針

作成日: 令和8年2月27日

1. お客様の最善の利益の追求

【金融庁が提言した「顧客本位の業務運営に関する原則」の「原則2」に対応】

- **お客様のニーズの正確な把握**
お客様とのコミュニケーションを通じて、多種多様なニーズを正確に把握します。
- **最適な商品・サービスの提案**
お客様のリスクや意向に最もふさわしい、適切な保険金額や補償条件の保険商品を提案します。
- **職業倫理と専門性の向上**
高度な専門知識と職業倫理を維持し、お客様の利益を最優先に行動します。

2. 利益相反の適切な管理

【金融庁が提言した「顧客本位の業務運営に関する原則」の「原則3」に対応】

- **お客様の利益の尊重**
代理店の利益のために、お客様の利益を不当に害することがないよう業務を運営します。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

【金融庁が提言した「顧客本位の業務運営に関する原則」の「原則5」に対応】

- **丁寧で分かりやすい説明**
保険商品の仕組みや内容、特にお客様にとって不利益となる事項（保険金を支払えない場合など）について、重要事項を分かりやすく丁寧に説明します。
- **お客様の理解度への配慮**
ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様など、特に配慮が必要な方に対しては、ご家族の同席を求める、複数回説明するなど、誤解が生じないよう対応を工夫します。

4. お客様の声の尊重と業務品質の向上

【金融庁が提言した「顧客本位の業務運営に関する原則」の「原則7」に対応】

- ・ **お客様の声の活用**: 苦情や要望だけでなく、「お褒めの言葉」も含めたお客様の声を真摯に受け止め、原因分析や再発防止策を策定し、社員間で共有します。
- ・ **PDCA サイクルの徹底**: お客様の声を起点として業務改善のための PDCA サイクルを回し、継続的に業務品質の向上に努めます。

5. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み

【金融庁が提言した「顧客本位の業務運営に関する原則」の「原則7」に対応】

- ・ **研修・教育の充実**: 社員全員が専門的な知識やコンプライアンス、情報セキュリティに関する定期的な研修・教育を受講・修了し、募集人としての資質向上を図ります。

KPI(重要業績評価指標)の設定

- ・ **保険事務のデジタル化推進(方針4)**
代理店計上率90%の達成【昨年度実績:90%】
 - ・ **資格取得(方針1.3.5)**
損害保険プランナー2名の取得【昨年度実績:0名】
 - ・ **組織の拡充(方針1.3.5)**
募集人3名体制の構築【昨年度実績:2名】
 - ・ **全石連団体契約の補償充実(方針1.2)**
組合員にメリットのある団体保険新プランの制度化【昨年度実績:取引信用】
SS安心上乗せ保険の補償グレードアップ付帯率30%【昨年度実績:0%】
 - ・ **社内研修の実施(方針1.2.3.4.5)**
四半期頃社内研修の実施(コンプラ2回・商品研修2回)
【昨年度実績:コンプラ2回・商品2回】
-