
顧客本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）【結果報告：2024 年】

株式会社九電工ホームは保険代理店として、お客さま第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「顧客本位の業務運営に関する方針」（FD 宣言＝フィデューシャリデューティ宣言）を策定いたしました。

当社は、「夢を創る、未来を守る」という経営理念のもと、達成に向け全力で取組んでまいります。

方針 1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定・公表します（原則 1）

当社は、あらゆるお客様の接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。この方針は、ホームページに掲載し、定期的に見直していきます。

方針 2 『お客様の声』の収集と積極的な活用を行います（原則 2）

当社はスタッフひとりひとりがお客様と丁寧に向き合い、お客様からの声を幅広く収集し、対応記録から日々の気づきを社員全員で共有して業務品質の向上に努めてまいります。特に苦情（不満足のお声）に関しては、解決に向けて誠心誠意対応し、必要に応じ再発防止策を直ちに検討します。

方針 3 重要な情報を分かりやすくご案内いたします（原則 5）

当社は、お客様の知識、保険の加入目的等を総合的に検討し、ご提案する商品・リスクやご提案する理由等の情報について、お客様に良くご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使い、誤解を

招かぬように工夫して説明をいたします。特に 70 歳以上の高齢者及び障害のあるお客様には、より留意して対応いたします。また、情報を重要度に応じて区別し、より重要度の高い情報については特に強調して注意喚起いたします。

方針 4 お客様に寄り添った保険サービスを提供します（原則 6）

万が一の事故やケガ、ご病気などお客様の困りごとが起きた際にしっかりと寄り添い、保険金請求手続きの支援や各種事故の状況報告など保険金をお届けするまでの支援を徹底します。

方針 5 社員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します（原則 5）

各種研修会への参加、周辺知識の習得、お客様情報整理などを積極的に行い、全社員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客様に寄り添うご案内ができるよう改善と成長を目指します。

2024 年 7 月 1 日策定

株式会社九電工ホーム

お客様第一の業務運営の定着度合いを客観的に評価できる評価指標（KPI※ 1）

2024 年結果報告を記載いたします（2025 年 9 月結果報告）

なお、今回は初回であり、発表が年度中途となったことから、各指標の統計年度にばらつきがありますこと、あらかじめご了承ください。

指標 1

お客様に寄り添った、より良い業務運営を常に考えるため、お客様の声をひろく収集し、集まったお声をもとに業務改善の取組を進める。

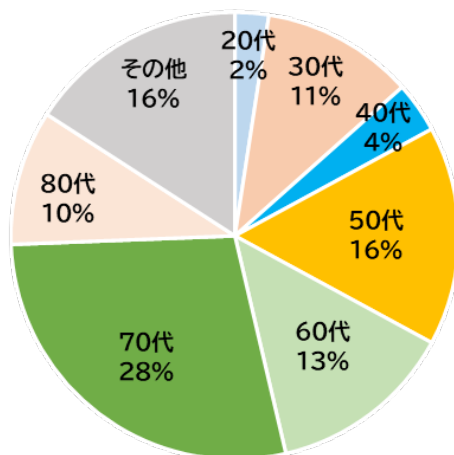
- ・年間 300 件以上のお客様の声を収集する。
- ・お客様の声の情報共有を行うとともに業務改善のための取組を実施する。

【2024 年 9 月末結果】

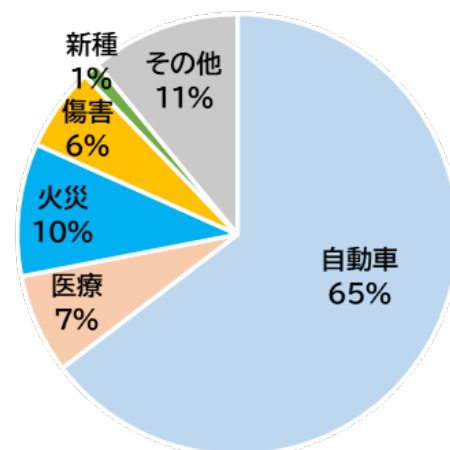
- ・今年度結果 集計数 114 件 目標に大幅に届かなかったが、業務改善の取組につながった

1. 年齢層と保険種目の内訳について

（図 1）年齢層別割合



（図 2）保険種目別割合



<お客様の声をきっかけに業務改革を実施>

- 電話取次についてのご要望
 - ・電話を待たされて担当者に直ぐに繋いでいただけなかった
 - ・やっとつながったと思ったらだいぶ待たされた。
 - 電話対応マニュアルを作成し、全員の意識改革とともにルールの改訂を実施しました。
- ネット手続きについて、（特に高齢のお客様から）案内の文書がわかりづらい、とのご指摘
 - ・担当グループ内で案内チラシの再検討と、ご案内の研修を何度も実施するなど、ネット手続きのメリットを理解いただきながら、お手続きのご案内ができるよう取り組んでおります。
- 指標 2 ②のバースデーコールへのお礼のお声も多数いただきました。
 - ・26 才になったが年令条件変更に結びついていなかった。保険料が安くなって有難かった

指標 2

お客様へ、ご意向とご契約内容が合っているか、丁寧な確認を実施する。特に高齢者、障害者への丁寧な契約内容の説明を実施する。

- ① 70歳以上の高齢者へのご契約については、ご本人様からの強い拒絶がある場合を除き、高齢者対応として「W 対応（機会を2回もしくは確認者を2名）」実施率を100%とする。
- ② 自動車保険年齢条件について、バースデーコールを実施し、期中での契約変更の可能性をお客様にお伝えする。

【2024年実施報告】

- ① 高齢者契約数1584件（／全体7729件） W 対応実施率100%
- ② 対象467件全件にアプローチ済み 連絡取れずが26件 確認実施率94%

指標 3

より質の高いお客様サービスの提供を目指し、社員教育の機会を増やし、社員のeラーニング受講率を高める施策を実施します。

- ① スタッフの年2回以上のeラーニング受講を実施する。
- ② 現在保有する損害保険資格より上位の資格へのチャレンジを応援し、5名の資格合格を目指す。

【2024年結果報告】

- ① 集合研修&eラーニング受講回数

2024年度研修実施記録			
実施日	タイトル	方式	参加人数
5月17日	アフラック新商品研修	集合	5
5月23日	AD募集品質研修（AQ認定ほか）	集合	4
5月30日	独禁法コンプライアンス研修	eラーニング	12
6月11日	アフラック新商品研修	集合	8
7月5日	MS独禁法対応研修	eラーニング	7
7月17日	提案力強化研修～自然災害編～	web	5
7月19日	提案力強化研修～自然災害編～	web	9
7月8日～	生命保険募集人継続教育制度（一般）	eラーニング	18
7月23日	あいおい2024年10月火災保険改訂勉強会	集合	8
7月29日	MS 火災改訂団体特別編	集合	5
7月30日	SJ 2024年10月火災保険改訂研修	集合	9
9月26日	コンプライアンス研修	集合	25
11月22日	自動車保険改訂研修	集合	5
12月3日	自動車保険改訂研修	集合	4
2月20日	アフラック ミライト商品研修会	集合	8

② 資格合格者数（有資格募集人 26 名※ 2025 年 3 月末現在）

◆損保大学コンサルティングコース…新規 3 名合格（保有 5 名）

◆損保大学専門コース… 新規 6 名合格（保有 14 名）

2024 年 KPI 結果報告は以上です。

次年度以降も KPI を設定し、お客様のお役にたつ代理店をめざし、日々努力してまいります。

※ K P I とは、Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

以上