

## ＜お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）＞

高松エステート株式会社（以下、当社）は、保険代理店業務において、「お客様が保険商品を選択する上で必要かつ十分な情報提供」、「お客様のニーズに合致した保険商品の提案・分かりやすい説明」、「事故の際の適切なアドバイス」を通じ、「我が社と関わるすべての人を幸せにすること」という当社の企業理念の下、お客様に「安心と満足」を提供し続ける企業であることを目指し、以下の方針に基づいた取り組みを推進致します。

### 『方針１．私たちは、お客様に真に満足いただける商品とサービスを提供します。』

当社は、お客様の信頼と期待に応えるため、当社の定める保険推奨方針に則り、お客様に真に満足いただける良質な商品・サービスの提供に努めます。

#### 【主な取り組み】

- ・お客様との対話を通じ、お客様のご意向を正確に把握します。
- ・当社の保険推奨方針に則り、お客様のご意向を踏まえた保険商品を提案します。
- ・パンフレット、重要事項説明書等により、お客様に補償内容を正しくご理解いただくよう分かりやすい説明を実践します。また、お客様が保険加入の可否を判断する上で必要となる十分な情報を提供します。

### 『方針２．私たちは、事故の際にはお客様に寄り添った丁寧な対応を実施致します。』

当社はお客様の万が一の事故の際に、しっかりとお役に立てるよう、正確な事故受付と保険金請求手続きの分かりやすい説明に努めます。

#### 【主な取り組み】

- ・お客様から正確な事故内容を受け付け、保険会社へ速やかに報告を行います。
- ・スムーズに保険金請求手続きが行われるよう、お客様に寄り添ったお手伝いを致します。

### 『方針３．私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、日々の業務運営に活かします。』

当社はお客様からの「お褒めの声」、「お叱りの声」や「ご意見・ご要望」等を幅広く収集し、これらのお客様の声を真摯に受け止め、原因を分析し、迅速かつ誠実に対応するとともに、日々の業務運営に活かしていくことで、サービス品質の向上に努めます。

#### 【主な取り組み】

- ・いただいたお客様の声の原因分析を行い、再発防止策を検討・策定の上、実行して参ります。
- ・単に案件の解決に終わることなく、保険取り扱い部門間で事案を共有し、再発防止策を徹底の上、品質の向上に努めます。

#### 『方針4．私たちは、利益相反の適切な管理に努めます。』

当社はお客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反の管理に努めます。

##### 【主な取り組み】

- ・当社の保険推奨方針に則り、お客様へ保険商品のご提案を行いますが、その中からお客様ご自身で保険商品の選択ができるよう、分かりやすい説明、十分な情報提供に努めます。
- ・お客様の声や意向把握記録等を基に、ご提案・ご説明が利益相反に該当するようなものでなかったか検証を行います。

#### 『方針5．私たちは、お客様本位の運営方針の浸透に努めるとともに、社員が意欲を持って働ける職場を作り、高品質なサービスの提供に努めます。』

保険業務に従事する従業員が、常にお客様本位の行動をしていくために、研修体系、評価基準など体制を整備し、運営方針の浸透に向けた取り組みを推進して参ります。

##### 【主な取り組み】

- ・当社の運営方針に則った行動ができている社員を評価する仕組みを構築し、従業員への浸透を図って参ります。
- ・お客様に適切なアドバイスや最適な提案ができるよう社員教育の実施、自己啓発の推奨に努めます。
- ・遵守すべき法令、監督指針、各種ガイドライン等、コンプライアンスに関する教育を継続して実施し、高い倫理観を持った社員の育成に取り組んで参ります。

<金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係>

顧客本位の業務運営に関する原則		当社のお客さま本位の業務運営方針
原則2	顧客の最善の利益の追及	方針1、方針2、方針3
原則3	利益相反の適切な管理	方針4
原則5	重要な情報の分かりやすい提供	方針1、方針2
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	方針1、方針2
原則7	従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	方針3、方針5

※原則4、原則5（注2）および原則6（注2・3）については、当社の取引形態、当社の取り扱う金融商品・サービス等が該当していないため、方針の対象としておりません。

## 《KPI 指標》

当社が掲げる「お客様本位の業務運営」の定着状況検証のため、下記の通り KPI を設定し、一定期間ごとに進捗状況を確認の上、改善に努めて参ります。

また、より良い業務運営の実現に向け、定期的に指標の追加・見直しを行って参ります。

### < 1 > お客様サービス指標進捗状況 \*《方針 1》

	2024 年度実績	2025 年度目標
・代理店システム計上率	92.7%	95%以上
・満期日 7 日前証券作成率	86.2%	90%以上
・キャッシュレス化率	98.8%	95%以上
・口振ペーパーレス契約率	9.0%	60%以上

### < 2 > 従業員研修実施状況 \*《方針 1》、《方針 3》、《方針 4》、《方針 5》

#### 【2025 年度計画】

- ・コンプライアンス研修（年 6 回以上）
- ・情報セキュリティ研修（年 1 回）
- ・標的型メール訓練（年 1 回）
- ・商品・実務研修（月 1 回以上）

### < 3 > 資格取得状況 \*《方針 1》、《方針 2》、《方針 5》

	2025 年 3 月末実績	2026 年 3 月末目標
・損保プランナー	6 名	8 名
・ファイナンシャル・プランナー	83 名	90 名
・宅地建物取引士	129 名	130 名
・事故対応力認定制度（専門）	2 名	5 名

### < 4 > 業務遂行状況の確認 \*《方針 1》～《方針 5》

- ・適正に業務が遂行されているかを点検するため、日本損害保険協会提供の点検シートを使用し、最低年 1 回、代理店自己点検・募集人自己点検（損害保険の募集に従事する募集人が対象）を実施し、改善点の洗い出しと、その是正を繰り返すことにより、適正な募集体制を構築して参ります。

以上