

お客様本位の業務運営方針(FD 宣言)

経営理念

サクスモビリティ株式会社は、お客様の最善の利益を追求し、お客様本位の業務運営を実践することを経営の最重要課題と位置づけます。損害保険業務において金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下の方針を策定し、これを誠実に実行してまいります。【原則1】

方針1 顧客の最善の利益の追求

当社の取組方針

当社は、お客様の最善の利益を追求し、お客様との利益相反の可能性のある取引については、これを適切に管理します。お客様の利益を不当に害することのないよう、適切な対応を行います。【原則2】

具体的な取組

- お客様一人ひとりのライフステージ、ニーズ、リスク許容度等を丁寧にヒアリングし、最適な保障設計を提案します
- 販売手数料の多寡によって特定の商品を優先的に推奨することはいたしません
- 不必要な保険契約の締結や乗換を推奨することはいたしません

方針2 利益相反の適切な管理

当社の取組方針

当社は、お客様との間で利益相反が生じうる取引を特定・評価し、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理します。【原則3】

具体的な取組

- 利益相反管理方針を策定し、利益相反のおそれのある取引を類型化します
- 特定の保険会社からの販売インセンティブに偏重しない公平な商品選定を行います
- 複数の保険会社の商品を取り扱い、お客様に多様な選択肢を提供します
- 利益相反管理の状況を定期的にモニタリングし、必要に応じて改善措置を講じます
- 役職員に対する利益相反管理の重要性について、継続的な研修を実施します

方針3 重要な情報の分かりやすい提供

当社の取組方針

当社は、お客様がご自身のニーズに合った保険商品を選択できるよう、重要な情報をわかりやすく提供します。専門用語や複雑な仕組みについても、丁寧な説明を心がけます。【原則5】

具体的な取組

- お客様の知識や経験、理解度に応じて、わかりやすい言葉で説明します
- 保険商品のメリットだけでなく、デメリットやリスク、制約事項についても十分に説明します
- 重要事項説明書や契約概要、注意喚起情報を用いて、視覚的にもわかりやすい説明を行います
- 契約前に十分な検討時間を確保し、お客様が納得された上でご契約いただけるよう配慮します
- 高齢のお客様や複雑な商品をご案内する場合は、ご家族の同席をお勧めするなど、より慎重な対応を行います

方針4 顧客にふさわしいサービスの提供

当社の取組方針

当社は、お客様のニーズや属性を適切に把握し、お客様にふさわしい保険商品・サービスを提供します。特に、お客様の知識や経験、財産状況等を十分に考慮した適切な提案を行います。【原則6】

具体的な取組

- お客様の年齢、職業、家族構成、収入、資産状況、保険加入目的等を丁寧にヒアリングします
- お客様の知識や経験に応じた適切な商品を提案します
- 既契約の保障内容を確認し、重複や保障の過不足がないか検証します
- 定期的なアフターフォローを実施し、ライフステージの変化に応じた見直しを提案します
- お客様からのご相談やお問い合わせには、迅速かつ丁寧に対応します
- 保険金請求手続きの際は、お客様に寄り添ったサポートを提供します

方針5 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社の取組方針

当社は、役職員が顧客本位の業務運営を実践できるよう、適切な動機づけの枠組みや適切な環境整備を行います。販売目標や業績評価が、お客様の最善の利益を損なうことのないよう配慮します。【原則7】

具体的な取組

- 販売手数料の多寡のみを重視した業績評価は行いません
- お客様満足度、適切な募集プロセスの実践、アフターフォローの充実度等を評価指標に組み入れます
- 従業員に対する継続的な教育・研修を実施し、専門知識の向上と顧客本位の意識醸成を図ります
- コンプライアンス遵守を最優先とし、不適切な募集行為は厳正に対処します
- 役職員が相談しやすい環境を整備し、適切な業務運営を組織的にサポートします
- お客様の声を収集・分析し、業務改善に活用します

成果指標(KPI)の設定と公表

当社は、顧客本位の業務運営の実効性を評価・検証するため、以下の成果指標(KPI)を設定し、定期的に測定・公表します。

方針に沿った KPI

1. お客様満足度:アンケート調査によるお客様満足度の測定【方針1,3,4】
(目標:10P 今年度から測定実施)
2. 苦情件数:お客様からの苦情件数【方針2,3,4】 (目標:0件 前年度実績:0件)
3. 継続率:保険契約の継続率(早期解約率の抑制)【方針1,4】 (目標:90%以上 前年度実績:92.6%)
4. 社員研修実施状況:役職員への教育・研修の実施回数と参加率【方針2,5】
(目標:年間12回以上 前年度実績:12回以上)

取組状況の定期的な確認と見直し

当社は、本方針に基づく取組状況を定期的に確認し、その結果を公表します。また、お客様を取り巻く環境の変化や法令・制度の改正等を踏まえ、本方針の見直しを適宜行い、継続的な改善に努めてまいります。

制定日:2026年2月1日
サンクスモビリティ株式会社
代表取締役 大熊 康丈