

お客さま本位の業務運営に関する基本方針（FD 宣言）

1. お客さま本位の業務運営に関する基本方針

株式会社ベルネット（以下、「当社」といいます。）は、保険代理店としてお客さまに安心をお届けするために、お客さまのカーライフに潜むリスクに対し、最適な保険商品・サービスを提供することに取り組んでいます。

この度、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、「お客さま本位」がより一層企業文化として定着・浸透するよう、業務運営を進めて参ります。

【方針 1】 お客さま本位の業務運営を推進（原則 2.3.7 に対応）

当社はお客さまからのご要望に対し、迅速・適確に対応するとともに、高い倫理観のもとに行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、その実現に努めます。また、実現するための前提となるコンプライアンスを遵守するために、定期的な教育・研修を実施します。

（具体的な取り組み）

・毎月、全募集人に対してコンプライアンス研修の実施、保険会社提供の試験等を実施し理解度をチェック致します。

【方針 2】 お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供（原則 2.3.5.6 に対応）

当社は、お客さまの家族構成やご意向等を踏まえ、お客さまが豊かなカーライフを実現するために最適な商品・サービスの提供に努めてまいります。また、保険会社からの手数料に捉われることなく、当社が定めた比較推奨販売方針を遵守し、利益相反の適切な管理を行ってまいります。ご高齢のお客さまには、ご意向の把握、商品内容等のご説明につき、独自ルールを定め、よりきめ細やかな対応に努めてまいります。

（具体的な取り組み）

・募集の際に取り扱い保険会社、推奨理由の説明を実施致します。

・ご高齢のお客さまに対しては対応ルールを定め、複数回の丁寧なご説明の実施や必要に応じてご親族に同席頂くなど正しくご理解いただくように努めます。障がいをお持ちのお客さまに対してはお客さまの特性に合わせて柔軟かつ丁寧な対応を行います。

【方針 3】 お客さまの声の把握（原則 2 に対応）

お客さまからのご意見やご要望を「お客さま」の声として広く把握し、幹部会議で取り上げるとともに、業務改善に努めてまいります。

（具体的な取り組み）

・お客さまから頂いたご意見やご要望を記録しそれを基に会議等で共有致します。

【方針 4】 お客さまのアフターフォローの充実化（原則 5.6 に対応）

長期契約のお客さまに対し、定期的に保険契約内容のご確認や、見直しのために有益な情報の提供に取り組めます。

（具体的な取り組み）

・お困りごとや補償内容の変更事項が無いか担当者より定期的な連絡（最低年 1 回）を全契約者様へ実施しております。

【方針 5】 募集品質のチェックと向上（原則 7 に対応）

お客さま本位の業務運営の確保に向け、当社の保険募集人が安心な品質を提供出来ているか定期的に確認し、改善に努めます。

（具体的な取り組み）

対応履歴を記録し、お客さま本位の募集が出来ているかをチェック。定期的な勉強会を実施し、更なる募集品質の向上を目指しています。

2.「お客さま本位の業務運営方針」に係る指標（KPI）

私たちは、「お客様本位の業務運営方針」の取り組み状況を客観的に評価できるよう、成果指標を設定しております。成果指標については、定期的に進捗状況の確認を致します。

また、より良い業務運営に向けて指標の見直し等を行ってまいります。

	方針	取り組み	2024 年度	2025 年度 目標数値	2025 年度 上期数値
方針 2	お客さまのニーズに 対応した最適な商 品・サービスの提供	ペーパーレス手続き率	88.2%	90%	87.1%
方針 3	お客さまの声の把握	アンケートの総合満足度	8.8 P	9.0 P	8.9 P
方針 4	お客さまのアフターフ ォローの充実	自動車保険 継続率	96.3%	98%	97.1%
方針 5	募集品質のチェッ クと向上	アンケート回答件数	12 件	50 件	27 件

令和 8 年 2 月 19 日策定

株式会社ベルネット