

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

当社は、「お客様本位の業務運営」を基本とし、損害保険業務に於いて質の高いサービスを提供するために、

下記の方針を定めます。

【方針1】原則1：お客さま本位の業務運営に関する基本方針

1.当社は、お客様の最善の利益を追求し、真に価値ある保険サービスを提供することを使命とします。すべての社員が「お客さま本位の業務運営」を深く理解し、誠実・公正な業務を遂行します。

【方針2】原則2：お客さまの最善の利益追求

- 1.当社は、お客さまに安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発行に努めます。
- 2.当社は、証券到着後に、お客さまの契約内容に誤りがないか、十分な確認を行います。
- 3.当社は、お客さまの意向に沿った提案をするため、高齢のお客さまに対してはご家族の同席をお願いしています。

【方針3】原則3：利益相反の適切な管理（比較説明）

1.当社は、契約手続きに際し、多様化するご要望にお応えし、最善な保険商品の設計・サービスをご提供します。

【方針4】原則5：重要な情報の分かりやすい提供

- 1.当社は、新規契約・満期更新等の案内について、お客さまがご納得いただけるよう分かりやすく説明します。
- 2.当社は、丁寧かつ明快な説明を心がけ、意向の把握・確認を行い、お客さまの求める補償内容を提案します。

【方針5】原則6：お客さまにふさわしいサービスの提供

1.当社は、全てのお客さまに対し、お客さまの不利益にならないよう、お客さまを取り巻く様々なリスクに対する十分な情報を提供します。

【方針6】原則7：従業員に対する適切な取り組み

- 1.当社は、お客さまからお寄せいただく『声』を活かし、サービスの向上に努めます。
- 2.当社は、本方針を実践するために、従業員の幅広い知識を習得する定期的な研修・教育を実施し、質の高いサービスを提供します。

【方針の実践状況に関する KPI の開示】

1.お客さま本位の業務運営がどれだけ実践されているかを定量的に評価するため、以下の KPI を提示します。

お客さま本位の業務運営方針（KPI）

1. 当社は、医師会会員の皆さまの多種多様なニーズにお応えする幅広い商品ラインナップに努め、常時 10 以上の団体保険を取り扱い、団体制度維持に努めます。

・ 2024 年度団体保険商品ラインナップ数：13 商品

* 2025 年度団体商品ラインナップ：下記 13 商品継続

- ・ 医師賠償責任保険
- ・ 医療法人向け役員賠償責任保険
- ・ 所得補償保険
- ・ 長期所得補償保険
- ・ ウォームハート（居宅サービス・居宅介護支援事業者等追加条項等セット賠償責任保険）
- ・ 医療業務妨害行為対応費用保険
- ・ 団体ゴルファー保険
- ・ 団体ファミリー交通傷害保険
- ・ 団体傷害総合保険(針刺し事故)
- ・ 医療事故調査費用保険
- ・ 看護師賠償責任保険
- ・ 医療機関用サイバー保険
- ・ 産業医・学校医等嘱託医活動賠償責任保険

2. 早期更改（継続）率 70%以上を目指します。 目標：25 年度早期更改率：50%

・ 2024 年度早期更改率：31.2%

4 月 75% (3/4)	5 月 0% (0/2)	6 月 25% (1/4)	7 月 33.3% (1/3)
8 月 0 (対象なし)	9 月 100% (5/5)	10 月 0% (0/1)	

3. 事故発生時の対応についてご契約いただいた皆さまに安心を提供できるよう、事故対応力認定制度修了者を 2 名以上配置します。

- ・ 2024 年度事故対応力認定制度修了者 1 名
- ・ 2025 年度事故対応力認定制度修了者 2 月 19 日 2 名取得済み