FD 宣言（お客さま本位の業務運営方針）

株式会社山内総合保険（以下「当社」）は、大阪を基盤に北は北海道、南は沖縄（石垣）まで対面、リモートを活用しお客さまをあらゆる面でサポートさせていただいております。常に、“迅速・丁寧・親切”を心がけ、これからも生涯にわたりお客さまを取り巻くリスクに対し最良のプランを提供し続けたいと考えています。
当社の経営理念である“for client with client”の精神でクライアント様とはじめ社会に継続的に貢献し続け、さらなる業務品質の向上を目指し、お客さま本位の業務運営を図るため「お客さま本位の業務運営方針」（以下「本方針」）を次の通り策定し公表します。
本方針に関する行動・取り組み状況は。定期的に振り返り検証を行うこととともに、より良い業務運営を実現するため、定期的な見直しを行い公表します。

・お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまのニーズやご意向に沿った質の高い保険商品とサービスを提供することが、お客さまの最善の利益につながると考え、お客さまとの対話を大切にして、お客さまを取り巻くリスクやご意向・ニーズを的確に把握し、最適な提案を行います。

＜主な取組内容＞
・当社は、損害保険会社及び複数の生命保険会社と代理店委託契約を締結しており、お客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を取り揃えてまいります。

・お客さまのご意向・ニーズを的確に把握するための「意向把握シート」や「対応履歴」、生命保険商品の絞り込みのための「保険商品のご提案にあたって」を用いて、お客さまのご意向・ニーズに見合った最適な商品を提供します。

・利益相反の適切な管理

当社は、お客さまのご意向・ニーズに見合った最適な保険商品の提供にあたり、お取引における利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に検証・管理する体制を整備します。

＜主な取組内容＞

・お客さまへの商品提案においては、弊社の対応方針に則り、その方針通り適切に対応できたかを、「意向把握シート」または「対応履歴」の記録をもとに検証します。

・短期間で解約・失効になった契約、募集の適正性が懸念される契約については、適宜、責任者へ事情を確認するほか、必要に応じて直接お客さまのご意向を確認するなど検証いたします。

・お客さまが負担する手数料について

当社は、取り扱い保険会社が定めた保険料以外の手数料をサービスの対価として請求することはございません。なお、取り扱い保険会社が定めた保険料の中には当社が受け取る手数料は含まれていますが、保険会社から禁止されている場合を除き、お客さまから開示が場合には対応いたします。手数料率については保険会社や商品により異なるため一律の開示は行っておりません。

・お客さまへの重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客さまに最適な保険商品・サービスを選択していただくよう、商品内容・特性などお客さまの判断に必要な情報について、ご理解いただけたかを確かめながら、わかり訳す丁寧に説明いたします。

＜主な取組内容＞

・お客さまに保険商品やサービスを提供する場合は、パンフレットや見積書などのわかりやすい資料を用い、ご理解いただけたかを確かめながら、重要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。

・保険会社が主催する研修や当社独自の研修により、募集人がお客さまに分かりやすく重要な情報の説明ができるよう努めてまいります。

・ご高齢のお客さまには、当社の対応方針に則り、お客さまの判断力や理解度を確かめながら、より丁寧な対応を行います。特に配慮が必要なお客さまには、ご家族の同席、複数回の説明、複数募集人による説明など、より丁寧な対応を行います。

・お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

当社は、お客さまの知識・経験、リスク・ニーズ等を正確に把握し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを提供するとともに、その後のアフターフォローに努めてまいります。

＜主な取組内容＞

・お客さまの生活・営業を取り巻くさまざまなリスクを正確に把握し、お客さまのご意向・ニーズをふまえた提案・アドバイスを行うとともに、最適な商品・サービスを提供します。生命保険案件については「意向把握シート」を作成し当初のご意向と提案内容に相違がないことを確認します。

・保険・サービスの提供後についても、お客さまにお役に立つ情報の提供や、潜在的なリスクに関するアドバイスを行い、適切にアフターフォローしてまいります。

・お客さま本位の営業運営実現のための人材育成と組織体制の整備

当社は、役職員が経営理念や本方針を正しく理解し、具体的な行動に移せるよう、社内教育や研修を充実させ、人材の育成に努めます。また、役職員への動機づけとして、モチベーションを保ち適正に業務遂行ができる処遇や職場環境づくりに努めます。

＜主な取組＞

・経営理念や本方針を職場に提示するとともに、社内定期監査にて個別ヒアリングを実施し、役職員に浸透する取り組みを継続します

・保険商品に関する教育・研修のほかに。税務・法務やお客さまの安全・安心に関する研修などコンサルティング能力や周辺知識の向上に努めます。

・業績や品質、コンプライアンス等のバランスのとれた評価・報酬制度を設け、モチベーション高く、適正に業務遂行ができるよう努めます。

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標
損害保険料	111,273千	130,370千	144,394千	154,000千
生命保険料(ANP)	14,235千	17,394千	15,265千	18,000千
＊新種保険料	23,886千	28,780千	32,100千	40,000千
地震保険付帯率（個人）	83,1%	88,9%	90%	90%