

# 顧客本位の業務運営に関する方針(F D宣言)

長野電鉄株式会社 保険部

長野電鉄株式会社保険部（以下「当部」といいます）は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客様に信頼と安心を提供する地域に根ざした代理店」を理念とし、「お客様本位の業務運営に関する方針」（F D宣言＝フィデューシャリー・デューティー宣言）を策定し、以下の通り公表いたします。

## 方針1 お客様に最善の商品の提案

当部は、損害保険会社3社、生命保険会社2社と委託契約を結び、様々な保険商品を取り揃えております。保険商品のご提案前に、お客様のライフステージやニーズを丁寧にお伺いし、最善の商品の提案に努め、安心をお届けいたします。

## 方針2 お客様に分かりやすい情報の提供

ご提案する商品の特長・リスク・提案理由等の情報について、お客様にご理解いただけるよう、資料を使いながら、誤解を与えないよう丁寧に説明いたします。特に高齢のお客様には専門用語ではなく、わかりやすい言葉での説明を心掛け、より留意した対応をいたします。

## 方針3 お客様との信頼関係の構築

地域密着代理店の強みを活かし、きめ細やかな対応からお客様との信頼関係の構築を目指します。

## 方針4 「お客様の声」を活かした取り組み

お客様から寄せられた「ご要望」「お叱り」「お褒めの言葉」等を真摯に受け止め社内で共有し、社員の業務能力向上と当部の業務品質の改善に活用いたします。

## 方針5 お客様本位の業務運営の定着

社員一人ひとりが上記4つの方針をお客様に対して誠実かつ正確な対応ができるよう、各種研修会の参加、自主研修会の開催や営業・事務担当者間での情報共有など積極的に行い、体制整備に取り組みます。

## 当部F D宣言と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対比表

当部「5つの方針」	金融庁「原則」
方針1 お客様に最善の商品の提案	原則6 顧客にふさわしいサービスの提供 原則3 利益相反の適切な管理
方針2 お客様にわかりやすい情報の提供	原則5 重要な情報のわかりやすい提供
方針3 お客様との信頼関係の構築	原則2 顧客の最善の利益の追求
方針4 「お客様の声」を活かした取り組み	原則2 顧客の最善の利益の追求
方針5 お客様本位の業務運営の定着	原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

2025年8月8日 制定

## 顧客本位の業務運営に関する方針に関する評価指標(KPI)

当部は、目標を達成するため業務の評価指標を策定し達成状況を毎年公表いたします。また、取組状況や環境の変化を踏まえ必要に応じて本方針およびKPIを見直すことにより、お客様に寄り添ったより良い業務運営を目指してまいります。

### 当部共通

具体的な取り組み	該当する方針	令和7年度目標	実績※
指標1 取扱保険会社との定例会議	方針1・2	年12回	4回
指標2 社内会議での情報共有と改善策	方針4	年12回	4回
指標3 保険募集人による自己点検	方針5	年1回	1回
指標4 各種研修	方針5	年12回	4回

### 損害保険

具体的な取り組み	該当する方針	令和7年度目標	実績※
指標5 自動車保険早期更新率	方針3	50%以上	76.9%
指標6 携帯電話番号取得率	方針3	70%以上	88.4%
指標7 お客様アンケート回答数	方針4	年100件以上	34件

### 生命保険

具体的な取り組み	該当する方針	令和7年度目標	実績※
指標8 新規加入後13ヶ月継続率	方針3	95%以上	98.9%
指標9 新規加入後25ヶ月継続率	方針3	93%以上	94.7%

※実績値は、令和7年7月末時点の数値です。