

2026年1月

お客さま本位の業務運営方針(FD宣言)

きくや総合保険は、「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、
お客さまに安心して保険をご利用いただけるよう、日々の業務に取り組んでいます。
その取組みを分かりやすくお伝えするため、以下の指標(KPI)を定めています。

【原則1】顧客本位の業務運営

私たちは、常にお客さまの立場に立ち、誠実で公正な業務運営を心がけています。

KPI・お客様アンケート回答率:目標20%:結果0%

- すべての保険募集で、お客さまのご意向をしっかりと確認しています
- FD宣言や取組内容を社内で共有し、定期的に見直しています

【原則2】顧客の最善の利益の追求

保険を「売る」ことを目的にせず、お客さまにとって本当に必要な保障を考えます。

KPI・コンプライアンス研修(年2回):12/20 2/19

- 提案内容について社内で確認を行い、無理のない提案となるよう努めています
- 不適切な募集が起きないように、日頃から注意・確認を行っています

【原則3】利益相反の適切な管理

手数料や販売実績を優先することなく、お客さま本位の提案を行います。

KPI・ロープレ実施(年2回):7/18 9/22

- 利益相反に関する社内ルールを整備し、全員で共有しています
- 利益相反が原因となる苦情が発生しないよう管理しています

【原則4】手数料等の明確化

保険に関わる費用や注意点について、分かりやすく丁寧に説明します。

KPI・勉強会(年6回)実施:4/23 7/18 9/22 10/16 11/12 12/20

- 重要事項や不利益となる点について、必ず説明しています
- 内容が伝わっているかを意識しながらご案内しています

【原則5】重要な情報の分かりやすい提供

専門用語はなるべく使わず、納得いただける説明を大切にしています。

KPI・ロープレ(年2回):7/18 9/22

- 保障内容や注意点を分かりやすく説明しています
- 高齢のお客さまにも配慮した募集を行っています

【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供

ご契約後も、お客さまの「困った」に寄り添います。

KPI ・代理店システム計上割合:目標95%:結果98.5%

・キャッシュレス化率:目標95%:結果96%

・口振ペーパーレス登録率:目標70%:結果63.1%

・満期日7日前証券作成率:目標90%:結果93.8%

- ご契約後のご相談や見直しにも継続して対応しています
- 苦情やご相談には、迅速かつ誠実に対応しています

【原則7】従業員に対する適切な動機付けと管理

スタッフ一人ひとりの意識と知識の向上が、サービス品質につながると考えています。

KPI・品質向上研修(年2回):6/27 11/25

- 募集人に対する教育・研修を定期的を実施しています
- 教育内容や実施状況を記録し、業務改善に活かしています

《KPI指標》

2025年度12月時点

今後も、これらの取組みを通じて、

お客さまに信頼され、安心してご相談いただける代理店を目指してまいります。