2026年４月１日
富士フイルムビジネスエキスパート株式会社
保険サービスセンター

お客様本位の業務運営方針

当社は、保険代理店としてお客様本位の業務運営を徹底し、より良いサービスの提供を目指すために、本方針を定め、取組みを強化していきます。

方針１　お客様本位の業務運営の実践（原則２、３）

当社は、「地球上の笑顔の回数を増やしていく」という富士フイルムグループパーパスのもとに、お客様の最善の利益を図るため、常に業務品質の向上を図り、意向に沿った保険商品を提供する「お客様本位の業務運営」を実践します。

取組①　お客様本位の業務運営方針の実践と風土の醸成

当社は、「経営理念（ミッション・ビジョン・バリュー）」とそれに基づく「お客様本位の業務運営方針」の社内浸透を図るとともに、組織風土として定着するよう努めます。

取組②　お客様にとって最適な保険サービスの提供

お客様には事業環境や個人のライフステージの変化に有益な情報の提供に努めます。

取組③　行動規範・コンプライアンスの徹底

当社は富士フイルムグループ企業行動憲章・行動規範に基づき「関係法令の遵守」「個人情報保護管理」等の内部管理態勢を整備し、お客様本位の業務運営の定着を図ります。

取組④　適切な利益相反管理

お客様への保険商品のご提案に際し、当社とお客様の利益相反により、利益を不当に害することがないよう、ご意向を的確に把握し、最適な商品を提案します。

方針２ お客様にとって分かりやすい情報の提供(原則５･７)

取組①　お客様への適切な情報提供
お客様が保険商品等を選択するにあたって必要となる重要な情報を適切に提供します。
そのために、募集パンフレットやホームページの改善や知識の向上に努めます。
また、特定の保険会社の商品をお勧めする場合は、推奨理由を明示します。

取組②　お客様が保険商品をご理解いただくための丁寧な説明
お客様にとって不利益となる重要な情報については、より丁寧にご説明します。
また、ご高齢のお客様、障碍をお持ちのお客様に対しては、よりきめ細やかに対応します。

方針３ お客様への最適なサービスの提供(原則６)

取組①　お客様のご意向に沿った最適提案
お客様が備えるべきリスクや意向を確認した上で、保険商品やサービスをご提案します。
またご契約に際しては、契約内容がご意向に沿うものか、契約内容についてご理解いただけているかを確認します。

取組②　お客様対応品質の向上と均質化
全てのお客様へご意向に沿った適切な提案・案内ができるよう、各種マニュアル・ツール等を整備、その運用徹底を図ることで、サービスの均質化を図ります。

取組③　募集プロセスの記録
お客様管理システムの活用や通話履歴の保存により、募集プロセスを記録することで、対応品質の維持・向上に繋げます。

方針４ ご契約後のアフターフォロー(原則６)

取組①　「お客様の声」を活かした業務品質の向上
お客様のご不満、ご意見、ご要望などを真摯に受け止めます。
改善が必要な場合は、原因分析と対策を立案、実践することで業務品質向上に繋げます。

取組②　定期的な情報提供
お客様が加入内容の見直しや確認ができるよう情報発信を行うことで、長期的に良好な関係が築けるよう、努めます。

方針５　「お客様本位の業務運営方針」の浸透に向けた取組み(原則７)

「本方針」の浸透を図るため、本方針に則った従業員教育を実施していきます。

取組①　教育プログラムの実施

従業員が本方針を理解/実践するため、教育を行います。

高品質なサービス提供の実現を目的とし、スキルレベルに応じた専門資格の取得、業務特性に応じた研修受講を体系化し、取得・受講を推奨していきます。

取組②　コンプライアンス研修の実施

従業員のコンプライアンスへの理解を深め、意識向上を図るため、定期的なコンプライアンス研修を実施します。

取組③　「お客様本位の業務運営方針」に基づく品質指標（KPI）

「お客様本位の業務運営」の定着度合いを客観的に評価するために、定量的な指標(KPI)を設定し、達成状況を定点観測することで、目標達成に向けた組織動向の把握に努めます。

以上

2026 年度　「お客様本位の業務運営方針」の評価指標（KPI）

当社は、「お客様本位の業務運営方針」の成果、定着度を定量的に確認するための指標として、以下 4 項目を設定しました。
今後、一定期間毎に内容を検証し、お客さま本位の業務運営の推進に努めてまいります。

新規契約件数(自動車保険、医療保険)　140 件/月
お預かりする契約の件数は、新たなお客さまとの接点の拡がり、お客さまからいただいた信頼の表れと考え、「新規契約件数」を指標として設定します。

自動車保険継続率　98%/年
満期到来した契約を、再び当社を通じて更新いただくことは、お客さまに最善の利益を図る視点をもって業務に取り組むことによって、お客さまにご満足いただいた結果と考え、「自動車保険継続率」を指標として設定します。

お客さまの声収集件数　200 件/年
私たちは、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、社内で共有し、お客さまサービス、業務品質の向上に取り組んでまいります。

コンプライアン研修　4 回/月、保険商品勉強会　6 回/年
高度な知識の取得に努め、コンプライアンス遵守による品質の高いサービスを提供させていただくための社内研修を実施してまいります。

2025 年度　評価指標（KPI）取り組み結果

2025 年 10 月 1 日～2026 年 3 月 31 日の評価指標取り組み結果は以下の通りです。

	2025年度目標	実績	達成度
① 新規契約件数 自動車 医療	140件/月	143件/月	102.1%
② 自動車保険継続率	98%/年	98%/年	100.0%
③ お客さまの声収集	50件/6ヶ月※	138件/6ヶ月※	276.0%
④ コンプライアン研修 保険商品勉強会	4回/月 6回/年	4回/月 8回/年	100.0% 133.3%

※2025年10月にKPI設定したため、2025年度は半期の実績で集計

上記結果をもとに定期的に検証・見直しを行い、お客さま本位の業務運営の推進に努めてまいります。

以上