

**【株式会社 山陽フレンズ 保険部門 山陽エージェンシー】**

**顧客本位の業務運営方針（FD 方針）**

**1. 基本方針（金融庁 原則 1）**

株式会社山陽フレンズ 保険部門 山陽エージェンシーは、

『保険をとおして、より多くのお客さまの人生にやさしく寄り添う存在でありたい』

という理念のもと、顧客本位の業務運営を実践します。

当部門は、山陽電鉄グループの建物・設備・施設等の資産を守り、グループ従業員・ご家族・OB の皆様の安心を支えることを事業の軸としてきました。

今後は山陽電鉄グループ内に留まらず、地域社会を含むより広いお客さまに最適な保険サービスを提供し、安心と信頼を届けてまいります。

---

**2. 利益相反の適切な管理（原則 2）**

提案内容が特定の保険会社や手数料等によって影響されないよう、利益相反の可能性を適切に管理します。

中立・公正な立場から、お客さまの利益を最優先とした提案を徹底します。

---

**3. 手数料等の情報提供（原則 3）**

募集手数料等が、お客さまの判断に影響する場合には、可能な範囲で分かりやすく説明します。

手数料を目的とした不適切な勧誘は行いません。

---

**4. 分かりやすく誠実な情報提供（原則 4）**

保険商品は、社会情勢・医療技術・事故リスクの変化に伴い日々進化しています。

山陽エージェンシーでは、最新の商品特性や保障内容を踏まえ、

- 補償内容と保険料
- メリット・デメリット
- 更新時の注意点
- 事故受付やアフターフォローの流れ
- 契約後の見直しポイント

などを分かりやすく丁寧に説明します。

---

## 5. お客さまにふさわしいサービス提供（原則 5）

お客さまの年齢・家族構成・生活環境・資産状況等を踏まえ、最適な保険プランをご提案します。

- 過大・重複補償の防止
- 高齢者への丁寧な説明
- 意向確認書の厳正運用
- 契約後のフォロー・年次見直し案内

山陽電鉄グループの一員として各部門とも連携しながら、より良いサービス品質の提供を目指します。

---

## 6. 従業員の専門性向上（原則 6）

品質向上とコンプライアンス強化のため、次の取り組みを行います。

- 最新の保険・法令・商品に関する研修の継続実施
  - 損害保険・生命保険募集人資格の維持、FP等の資格取得支援
  - 募集品質に関する内部点検の実施
  - 苦情・意見の共有と業務改善の推進
- 

## 7. 実行状況の把握・公表（原則 7）

本方針に基づく取組状況（KPI、研修実績、改善内容等）を定期的に把握し、社内外へ適宜公表することで透明性を確保します。

---

## 8. 方針の定期的見直し（任意原則）

社会情勢・保険市場・法制度・お客さまの声を踏まえ、必要に応じて本方針を見直し、継続的に改善を図ります。

策定日 2026/2/28

## 顧客本位の業務運営方針（FD 方針）

### 宣言文

株式会社山陽フレンズ 保険部門 山陽エージェンシーは、

『保険をとおして、より多くのお客さまの人生にやさしく寄り添う存在でありたい』  
という理念のもと、顧客本位の業務運営を実践します。

私たちは、山陽電鉄グループの資産保護と従業員・ご家族・OB の皆様の安心を支える  
ことを軸に、地域社会を含む幅広いお客さまに最適な保険サービスを提供し、安心と  
信頼をお届けします。

### KPI 一覧

項目	指標	目標値	測定頻度
商品研修	研修参加率	100%	年次
資格維持	募集人資格保有率	100%	年次
社内会議	開催回数	毎月 1 回	月次

### 社内会議運営ルール

- ・ FD 方針の進捗確認
- ・ KPI 達成状況の共有
- ・ 改善提案の検討

### 資格維持・研修計画

- ・ 募集人資格の更新期限管理
- ・ 保険会社の研修参加の確認

2026. 2. 28

株式会社山陽フレンズ（代理店名 山陽エージェンシー）