

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

株式会社香建は、全てのお客様にご満足いただけるよう、自分たちの仕事に誇りを持ち、商品知識だけでなく、社会保障制度や民法などの周辺知識の修得に力を入れています。お客様第一の取組を一層推進するため、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、「顧客本位の業務運営に関する方針」(FD 宣言：フィデューシャリデューティ宣言)を策定いたしました。

当社は、お客様のニーズやご意見に耳をかたむけ、且つ相談にのり、良質で適正な質の高いサービス・商品のご提供を継続的に取組むことが、お客様の満足度の向上に寄与すると考え、「お客様にご満足していただく商品を提供し続ける」という経営ビジョンのもと、行動指針「迅速・丁寧・誠実」を実践しつつ、経営理念の達成に向け全力で取組んでまいります。

今後も、お客様と地域から必要とされる保険代理店としてあり続けるために、ひとりひとりに身近な存在として寄り添っていくお客様第一の業務運営を推進してまいります。

【方針 1】 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当社は、あらゆるお客様の接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現します。地域に密着した専業保険代理店として社会的責任を果たします。

【方針 2】 顧客の最善の利益の追求

【方針 3】 利益相反行為の適切な管理

当社は、高度な専門性と職業倫理を維持し、お客様に迅速・丁寧・誠実な業務を行い、お客様の最善の利益を追求してまいります。

当社は、保険会社のアンケートを活用し、お客様からの声を幅広く収集します。特に苦情や不満足に関しては、誠心誠意対応した後、再発防止策を直ちに検討します。苦情や不満足、お褒めの言葉などの内容を問わず社員全員で共有し業務品質の向上に努めてまいります。

【方針4】 手数料の明確化

当社が、お客様から販売手数料当を受領する際には、契約締結前にどのようなサービスの対価なのかわかりやすい情報提供を行います。（現時点で、当社がお客様から直接的に販売手数料をいただく商品は販売しておりません）

【方針5】 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の理解度やご経験に応じて説明内容を工夫し、ご意見の確認やお客様個々の状況の確認を行います。すべてのお客様に満足していただくためにわかりやすい言葉や誤解のない表現をこころがけてまいります。

【方針6】 顧客にふさわしいサービスの提供

建設業界のみならず、様々な業種に対応した最適な商品の提案を積極的に行ってまいります。保険の真価が試される事故や災害、傷病時などはその解決をなによりも優先した業務運営を行います。特に相手のなる自動車事故や賠償責任事故については定期的にお客様と連絡を取り、迅速な解決、円満解決に注力します。

【方針7】 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

各種研修会への参加、周知知識の習得、顧客情報整理などを積極的に行い、営業担当者以外でもすべての社員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客様に寄り添う説明ができるように日々研鑽を積んでまいります。

作成日 2026年2月27日