

お客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

お客さまに最善の保障を提供し、ご満足いただけるために、お客さま本位の業務運営方針を策定しています。本方針を遂行することにより、お客さまとの関わりを大切にし、「安心・安全・繁栄のパートナー」として、真っ先に思い出していただける地域一番の総合保険代理店を目指して、社員一同、更なる努力を続けてまいります。

1. 【お客さまの最善の利益の追求とサービスの提供】

お客さまの目線に立ち、ご意向を十分に理解し、ニーズに合った商品を提供することで、お客様が最善の利益を得られることを目指します。その上で最も大切なことは「お客様目線に立つこと」「保険分野に限らず周辺知識を身につけること」と考えております。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしてまいります。契約成立後もお客さまの声に耳を傾け、適切な管理による丁寧なアフターフォローを行ってまいります。（原則 2）（原則 6）

2. 【利益相反の適切な管理】

お客さまにとって有益な保険商品の提案を行います。お客さまの利益が害される取引を防止するために、お客様のご意向とニーズを正しく理解し、最適な商品をご提案します。お客さまから保険料以外に別途、手数料を頂くことはありません。お客様のご意向を第一に考えた提案を行うことで、お客様との「利益相反」を防ぎ、不適切な取引が行われないよう、教育・指導・管理を徹底致します。（原則 3）（原則 4）

3. 【重要な情報の分かりやすい提供】

お客さまを取り巻く様々なリスクに関する各種情報を定期的に提供します。また、お客さまの知識やご経験、保険加入の目的を総合的に確認し、最適な商品を選択いただけるよう、丁寧な説明に努めてまいります。

なお、万一の保険金請求の際には、お客様の立場に立った丁寧な対応をさせていただくことで、「岡山保険センターで加入していてよかった」と思っただけできるよう努力いたします。（原則 5）

4. 【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】

お客さまが困った時に、真っ先に思い出していただける、地域一番の頼れる保険代理店となることを目指し、業務運営を行ってまいります。そのために従業員に対する教育や研修を実施し、コンプライアンス意識の向上及び、保険分野や周辺知識の習得に努めます。（原則 7）

株式会社 岡山保険センター
代表取締役 成広 巧

2026 年 4 月 1 日策定

当社は、お客さま本位の業務運営方針を達成するための重要な業績評価の指標（KPI）を以下のとおり策定し、定期的に進捗状況をチェックし、改善に努めて参ります。

	指標	業務運営方針 の該当項目	KPI	2025 年度 (実績)	2026 年度 目標
1	お客様の声 (苦情)に 関する指標	1	苦情収集件数	5 件	0 件
			社内共有件数	発生件数 全件	発生件数 全件
2	社内研修に 関する指標	2,4	保険商品に関する研修回数	4 回	12 回
		1,4	周辺知識に関する研修回数	1 回	1 回
		2,3,4	コンプライアンス研修回数	10 回	12 回
3	ニュースレ ター発送に 関する指標	3	郵送によるニュースレター 発送回数	3 回	4 回
4	資格保有に 関する指標	4	損害保険トータルプランナ ー資格 保有者数	全募集人	全募集人