

お客様本位の業務運営方針(FD 方針)

株式会社サークルは、以下方針を定め、実践してまいります。そうすることにより、お客様への最適、最善の利益をご提供するとともに、地域より愛される保険代理店として邁進していく所存でございます。

方針① お客様の最善利益の追求

すべてのお客様に対して、常にお客様の立場に立ち、誠実・公正に業務を行い、お客様にとって最善提案が可能となるよう行動いたします。これを実現するために、社員の業務知識及び周辺知識向上のために社員教育を実施、お客様にとっての利益を追求いたします。

方針② 利益相反の適切な管理

高い倫理観のもと、法令遵守、適正な保険募集を徹底します。お客様の利益が損なわれることがないように、常にお客様にとって最適な商品提案をおこなってまいります。

方針③ 重要な情報の分かりやすい提供

お客様の信頼に応えるため、契約時には意向確認、把握に努め、商品説明をおこなってまいります。なお、契約する場合には、お客様のご希望に合わせて、お電話での契約、書面の郵送、訪問しての契約、ご来店いただいたの契約等、お選びいただくようにいたします。契約成立後もお客様との接点機会を増やす努力をおこないます。

方針④ お客様にふさわしいサービス提供

お客様から寄せられた様々なご意見を、「お客様の声」とし、「不満足の表明(苦情・要望)」「お褒め」とカテゴライズし、「不満足の表明」については、原因究明・再発防止策の策定・社内共有、「お褒め」については、共有・模倣を即日実施してまいります。通常業務につきましても、ご契約から証券お届けまで最短となるよう万全の事務体制を構築してまいります。

方針⑤ 社員に対する適切な動機付けの仕組み

弊社では、業務知識の向上、販売力向上を目的として、定期的に社内独自および取引保険会社スタッフによる教育・研修を全従業員に対して実施いたします。スタッフの教育は年間教育スケジュールに沿って実施いたします。なお当該方針は ISO9001 取得にも関連するものであります。

*方針①…金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則2」に対応しております

*方針②…金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則3」に対応しております

*方針③…金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則5」に対応しております

*方針④…金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則6」に対応しております

*方針⑤…金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則7」に対応しております

*金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則4」については該当商品取り扱いがないため対応しておりません

重要業績評価指標(KPI)

2025 年度 KPI を以下の通りとしております。本件は、FD方針に合わせ作成、別途、2024 年度実施の経営診断にて抽出した課題に符号するものもあります。

①法人多種目販売率の向上(FD 方針①)

目標:法人顧客 40%

お客様への最善提案が可能となるよう提案を欠かさないため
(経営診断実行計画の実現に寄与)

②定期モニタリングの実施(FD方針②)

内務監査項目(複数件実施)

契約内容が利益相反に該当していないかどうかの監視するため

③高齢者へのお声掛け(FD方針③)

目標:長期契約引外率 80%

長期契約におけるご高齢のお客様へのお声掛けを行うことにより、状況に応じた対応を可能とするため
(経営診断実行計画の実現に寄与)

④不備無き契約書類の作成(FD方針④)

目標:不備率 5%以下

ご契約から証券お届けまで最短となるよう万全の事務体制を構築 上記④達成のため
(経営診断実行計画の実現に寄与)

⑤定期的な勉強会実施(FD方針⑤)

目標:年間 12 回開催

社員全員が統一化された対応・知識を発揮し、すべてのお客様に同様な対応が実行可能とするため

令和 7 年 4 月 2 日

株式会社サークル
〒222-0033
横浜市港北区新横浜 3-20-8
パネックス S-3 6F
TEL:045-594-8151
FAX:045-594-8152

2024 年度 KPI 最終報告

弊社の KPI 指標につき、以下の通り報告いたします。

1. について

3 月末において、最終的には保険会社提出する書類について保険会社より確認を求められる事案の比率（不備率）につきましては年度当初設定した 5%以下を達成することができました。（3.6%：保険会社より提供される損保リポート
（2025/3/31 より）

本件については、数値達成以上に再発防止徹底のために、事案一つ一つを詳細分析し、根本原因を究明することを定期打合せにより、実施していることが功を奏していると考えます。本目標は今年度で 3 年目を迎えており、更なる高みを目指す所存でございます。

2. について

とくに長期契約を締結いただいている自動車保険のお客様へ定期連絡することにより、保険有効性を維持するような対応をおこない年度保有契約の 73.7%のお客様（196 名/266 名）と中途でのお話ができました。その際に内容見直し、他契約の提案ができております。満期到来率 92.3%（上記①と同じデータによる）となっております。本数字は代理店平均である 91.1%を上回っており、取組の効果が大きく反映しているものと自負しております。

3. について

特に法人のお客様にたいして、時世に合致した商品提案を積極的に行い、複数契約をいただいているお客様の比率が 38.2%となりました。生保種目を加えると 40%を超える数値となっていることを保険会社より確認しております。前年末と比較すると微増しております。社内人材も下期に新戦力が加わる予定となっており、営業部門への強化をなされますので、今後一層の向上に注力する所存でございます。

令和 7 年 4 月 2 日

株式会社サークル

〒222-0033

横浜市港北区新横浜 3-20-8

ベネックス S-3 6F

TEL:045-594-8151

FAX:045-594-8152