

## お客さま本位の業務運営(FD\*)方針

### 1. お客さま第一主義の本質の追求

当社は、お客さまに対する感謝の気持ちを忘れずに、お客様に喜んでいただける商品・サービスの提供を心掛けます。また、お客さまの声に耳を傾け、丁寧にお客さまの意向を把握して、お客さまに寄り添い、お客さまの幸せを考え常に「良い仕事」を追求してまいります。

### 2. 各種情報を分かりやすく、丁寧に提供

当社は、お客さまにとって有益な情報を適宜・適切に提供することに努めてまいります。その際、専門的な内容の情報提供に関しては、お客さまに分かりやすい平易な表現を用いながら、お客さまが真にご理解頂いたかを確認しながら丁寧に進めてまいります。

### 3. お客さまにマッチしたサービスの提供

お客さまにとって真にマッチした、適切なサービスの提供のために、定期的にコンタクトを取りながらコミュニケーションの充実を図り、環境の変化を的確に把握し、最適・最善なサービスの提供に努めてまいります。

### 4. お客さまの不利益にならない適切な管理

当社の目指す姿は、お客さまが心から喜んでいただけるトータルライフサービスおよびトータルビジネスサービスであり、かつ「社会に貢献する商品・サービスの提供」です。その実現に向けて、専門的知識の習得を怠らず、お客さまが不利益を被らないよう、公平性に注力してまいります。

### 5. お客さま満足の追求

当社は、事故発生時のお客さま支援にとどまらず、保険会社を始め様々な業種との提携により、平素より自然災害や交通事故等のリスクのみならず、お客さまが抱える様々なリスクの低減や、各種コストの適正化などに対する支援を行ってまいります。

### 6. お客さまに喜んでいただくための人材育成等

お客様のニーズに対応するため「親身」「丁寧」「正確」「迅速」を基本動作と掲げています。その実現に向けお客さまから信頼を得るべく、専門的知識の習得のための教育制度の充実および現場力向上のための人材育成を継続して推進してまいります。また、従業員のやりがいの醸成に拘り、日常的な対話を怠らず、職場環境や人事制度の充実を図ってまいります。

### 7. オカモトグループ会社への貢献

当社は、オカモトグループの保険代理店として、オカモトグループ内の活動に積極的に参加して、貢献してまいります。

(\*FD: お客さま本位の業務運営 Fiduciary Duty)

### 2025 年度「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを評価するための指標(KPI\*\*)

①	【ご契約手続きにおけるお客さまアンケート(総合満足度)】	30 件
②	【満期日 7 日前証券作成率】	90%以上
③	【専門的知識の習得】	損保トータルプランナー2 名
④	【グループ内における研修実施】	毎月実施

(\*\*KPI: 重要業績評価指標 Key Performance Indicator)

2025 年 8 月 1 日

ホンゴウサービス株式会社

<ご参考> 当社「お客さま本位の業務運営方針」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択のうえ、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、取り組みを推進しておりますが、当社の方針と金融庁の原則の関係は以下のとおりです。

当社の方針	金融庁の原則	KPI
方針 1	原則 2	①
方針 2	原則 5	①
方針 3	原則 6	② ④
方針 4	原則 3	① ④
方針 5	原則 2	① ③
方針 6	原則 6	③ ④
方針 7	原則 7	④

\* 金融庁の原則 1 は、顧客本位の業務運営に関する策定・公表等についての内容であり、対応する運営方針はありません

<ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

原則 1	<p><b>【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】</b>                      金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。</p>
原則 2	<p><b>【顧客の最善の利益の追求】</b>                      金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。</p>
原則 3	<p><b>【利益相反の適切な管理】</b>                      金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。</p>
原則 4	<p><b>【手数料等の明確化】</b>                      金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。</p>
原則 5	<p><b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b>                      金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p>
原則 6	<p><b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b>                      金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。</p>
原則 7	<p><b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b>                      金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。</p>