

## お客さま本位の業務運営方針(FD 宣言)

私たち日本ハムビジネスアソシエ株式会社保険統轄部は、長年培ってきた専門的なノウハウを活かして、縁あるすべての人々との関係を大切にしながら、お客さまをサポートしていきたいと考えております。私たちは社名である ASSOCIE に込めた思いとおり、仕事を通じて関係する仲間と繋がり、連携して創造性を高め新たな価値を生み出し、そして生まれた価値を分かち合うことで社会から頼りにされるコンシェルジュ集団として社会貢献を目指します。

顧客の皆さまの信頼を第一に考え、最高のサービスを提供することを使命としています。私たちは以下の原則に基づき、「顧客第一主義」を実践します。

### 方針 1. 顧客満足の追求

- ・私たちは、常にお客さまの声に耳を傾け、ニーズに応じた最適な保険商品とサービスを提供します。顧客満足を最優先に考え、常に改善を続けます。
- ・私たちは、お客さまごとの環境、リスクの特性、保険ニーズを十分把握した上で、リスクマネジメントの手法に基づき、お客さまに最も相応しい保険を提供し、「安心と安全」を最良の形にして、お客さまに提供するのが私たちの仕事です。
- ・私たちは、法令その他社会のルールを遵守するのみならず、良識ある社会人として高い倫理観を持ち、公明かつ公正に行動いたします。

### 方針 2. 透明性の確保

- ・私たちは、契約内容や保険料、商品・サービスの詳細について、明確かつ正確な情報を提供します。お客さまが納得し、安心して商品の選択できるよう努めます。
- ・私たちは、お客さま本位の業務運営の定着を図るため、内部監査部門による監査を通じて、法令遵守ならびに保険募集プロセス等募集管理全般の有効性・適切性の評価、検証を行います。
- ・私たちは、内部監査で発見された課題や問題点について改善策を検討・実行し、適正かつ自律した内部管理態勢の構築・強化に努めます。

### 方針 3. 信頼の構築

- ・私たちは、誠実で正直な対応を心掛け、長期的な信頼関係を築くことを目指します。お客さまとのコミュニケーションを大切に、迅速かつ丁寧な対応を行います。対話を通じてお客さまに対し最適な助言が出来るよう心がけます。
- ・私たちは、お客さまの知識・取引経験・目的・ニーズを把握し、お客さまに相応しい保険商品を提供するよう努めます。意向把握・情報提供・意向確認を確実に履行し、お客さまのご意向に沿った商品をご提案します。

#### 方針 4. 専門知識の提供

- ・私たちは、保険に関する専門知識を常にアップデートし、お客さまにとって最良の選択をサポートします。募集人一人ひとりがプロフェッショナルとしてのプライドを持ち、顧客に対して適切なアドバイスを提供します。
- ・私たちは、「安心と安全」に関わる総合リスクコンサルタントとしての高い専門性を以てお客さまの多様で複雑なニーズにお応えすると共に、高い職業倫理意識を持ち、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行し、一丸となってお客さまの最善の利益を追求します。

#### 方針 5. 人財育成

- ・私たちは、お客さまニーズに応えている社員を評価する仕組みを構築し、お客さま本位の行動が実践できる社員育成に努めてまいります。
- ・私たちは、お客さまのニーズを的確に把握し、適切なアドバイスや最適なお提案ができるよう、定期的な教育・研修の実施に取り組みます。また、階層別の研修、自己啓発の推奨・支援を行うことにより、社員の人財力強化へ取り組みます。

私たちは、この FD 宣言を全ての募集人が共有し、日々の業務において実践することを宣言します。顧客の信頼を得るために、これからも一層の努力を続けてまいります。

令和 6 年 8 月 1 日

日本ハムビジネスアソシエ株式会社

保険統轄部

「お客さま本位の業務運営方針」の取組に関する成果指標（KPI）について

当社が定めるお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）\*は以下のとおりです。

\* KPIとは、Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための要業績評価指標のことです。

	指標	2025 年度目標値	2024 年度	2023 年度	
1	「お客さまの声」受付状況	80 件以上	73 件	64 件	
2	ご契約件数	前年以上	18,151 件	17,973 件	
3	自動車保険(ノンフリート)継続率	96%以上	98.9%	96.3%	
4	社内研修会 実施回数と延べ参加者数	24 回以上 800 人以上	40 回 835 人	615 人	
5	資格取得	損害保険トータル プランナー 取得者数	2 名以上	2 名	2 名
		損害保険プランナー 取得者数	全員取得	31 名	36 名
		損害保険プランナー 役職員取得率	100%	100%	100%

※KPI 2026 年 2 月更新

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係

原則	対応する方針
原則 1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を一定期間ごとに公表し、定期的に見直しを実施します
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 1/方針 2/方針 3/方針 4
原則 3：利益相反の適切な管理	方針 2
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	方針 3/方針 4
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 1/方針 3/方針 4
原則 7：従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	方針 1/方針 2/方針 5