顧客本位の業務運営方針（FD宣言）

株式会社PROTEXは、東京海上日動火災保険株式会社の専属代理店として、「地域に根差し、お客様に信頼される保険代理店」を目指し、以下の方針に基づき顧客本位の業務運営を推進しています。

本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に準拠し、定期的な見直しと改善を通じて、実効性のある取組みを継続してまいります。

【原則1】顧客本位の業務運営方針の策定・公表・見直し

当社は代表者の指導のもと、本方針を策定し、全社員が理解・実践できるよう社内共有を徹底しています。実行状況は定期的に評価・見直しを行い、必要に応じて改訂し、ホームページ等で公表いたします。

【原則2】お客様の最善の利益の追求

お客様のご意向や状況を丁寧に把握し、東京海上日動の商品群から最も適した保険をご提案します。特定の手数料や代理店都合に左右されることなく、常にお客様の利益を最優先に考えて対応を徹底します。

【原則3】利益相反の適切な管理

保険募集において利益相反が発生する可能性を認識し、当社の取扱商品や業務範囲に応じた社内ルールにより適切に管理しています。提案理由や選定根拠を明示し、公正で誠実な営業を行います。

【原則4】手数料等の明確化

お客様が契約する保険商品の保険料構造や、特約の有無などの費用に関する重要な情報については、重要事項説明書・パンフレット・提案書・設計書などで分かりやすくご案内し、ご納得のうえで契約いただけるよう努めています。

【原則5】重要な情報の分かりやすい提供

契約内容や保障範囲、注意点、免責事由などの重要な情報については、お客様の理解度や保険経験に応じて丁寧に説明いたします。特に重要事項説明書やパンフレットの活用を徹底し、非対面でも丁寧な情報提供を行います。

【原則6】お客様にふさわしいサービスの提供

契約後の更新、見直し、事故時の対応など、アフターフォローを重視し、お客様に応じたご提案・対応を行います。満足度調査やご意見をもとに、サービスの質向上にも継続的に取り組みます。

【原則7】従業員への適切な動機づけ

社内の人事評価制度においては、売上実績だけでなく顧客満足度・説明の丁寧さ・事故対応の誠実さなども重視します。定期的な教育・研修を通じて、社員の知識・倫理観・提案力の向上に努めています。

【継続的改善とKPI】

上記方針の実効性を高めるため、当社ではKPI（業務運営評価指標）を設定・運用し、定期的に見直しを行っています。KPIの内容と達成状況は、今後ホームページ等で公表し、透明性の高い運営を目指します。

制定日：2025年4月28日
株式会社PROTEX
代表取締役 山口 武

以上