

お客さま本位の業務運営方針

ーFD(フィデューシャリー・デューティー)宣言ー

株式会社トータルサポートは、「お客さまに安心をお届けし、信頼され感謝していただける代理店・信頼のパートナーに足る人間集団」を目指し、損害保険・生命保険の代理店として多様なお客さまのニーズにお応えし、永遠に顧客の信頼のパートナーであり続けることを使命としています。

当社は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021年1月15日改訂）に基づき、以下の方針と取り組みを策定し全社員で業務を遂行してまいります。

方針 1. お客さまの最善の利益の追求（原則 2）

お客さま一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、最適な保険商品・サービスをご提案させていただきます。
「保険を売る」のではなく、「安心をお届けする」ことを第一に、お客さまの立場に立った提案・対応を徹底します。

方針 2. 利益相反の適切な管理（原則 3）

兼合代理店として複数の保険会社の商品を取り扱う中で、利益相反が生じうる場面では適切に管理し、お客さまの利益を不当に害することがないよう徹底します。
状況に応じた説明を行い、透明性を確保します。

方針 3. 手数料等の明確化（原則 4）

当社では変額保険・外貨建て保険等の投資性商品を取り扱う際は、お客さまのご意向と実情に応じた商品の提案を行い、商品の内容・リスク等に関する事項やお客さまが負担する手数料に関する詳細等の情報を丁寧にご説明させていただきます。

方針 4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

保険商品に関する情報（補償内容、リスク、手数料、契約条件など）を分かりやすく、誤解が生じないように丁寧にご説明いたします。
対面・非対面に関わらず、デジタルツールや資料を活用し、お客さまの理解度に応じた説明を行います。

方針 5. お客さまにふさわしい商品のご提案（原則 6）

お客さまの年齢、家族構成、生活設計、財産状況、保険加入歴などを総合的に把握し、それぞれの状況に合った最適な商品のご提案をします。
一時的な満足ではなく、将来に亘り安心を提供し続けることを重視します。

方針 6. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み（原則 7）

当社は社員が経済的・精神的にも豊かで健やかな人生を送れるように努め、保険を通してお客さまのお役に立ち、喜んでいただくことで自身の成長を実感できる組織を目指します。また、継続的な教育・研修を通じて、専門性と倫理観を備えた人材の育成を行います。

当社は、保険という形のない商品だからこそ、「信頼」と「安心」という価値を提供することを大切にしています。
お客さまに寄り添い続ける「信頼のパートナー」であり続けるよう努めてまいります。

（制定日：2025年4月1日）
株式会社トータルサポート
代表取締役 村角 英則

取組内容・KPI

取組方針ごとの取組内容		KPI
1	【原則2】お客さまの最善の利益の追求	・お客様の声の収集 ・全体会議の毎月の実施率・受講率
	<取り組み> ①更新手続き時に、お客さまの声を数多く収集するために、ご契約手続き後SMSで「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客さまアンケートの回答をご依頼します。また、お客様の声(苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットなど)を積極的に収集します。収集したお客さまの声は、月1回開催の品質向上会議で共有し、更なるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。 ②当社の「お客さま本位の業務運営方針」で策定した方針・取組内容の確実な実行のため、毎月の全体会議で取組状況とKPIの進捗状況を確認し、進捗が思わしくないものは、原因を分析し、改善策を協議し、次の活動に繋がります。	
2	【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 【原則4】手数料等の明確化	・PC等ナビゲーションシステムでの契約募集率(代理店システム計上割合) ・満期日7日前証券作成率
	<取り組み> ①保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてPC・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。 ②高齢のお客様に対しては、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組み、対応した内容を記録に残すことで今後のお客さま対応に活用します。 ③お客さまへのご案内を満期2か月までにお届けし、原則保険始期20日前までにご提案することで、保険始期までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。 ④投資性商品である変額保険・外貨建て保険等については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。お客さまへの提供状況については、責任者により、募集人へのモニタリングを行うことでお客さま対応を徹底します。	
3	【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供	・事故対応窓口割合 ・トータルサポート通信年2回発行
	<取り組み> ①お客さまが事故に遭われた際には、保険会社と連携して当社が中心となってお客さまに寄り添った対応を心がけます。初動対応については、事故発生時に迅速に事故連絡をいただくための連絡方法をご案内するとともに、初動対応を標準化し、初動対応のアドバイスなど丁寧な対応に取り組み、お客さまの安心につなげます。 ②キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。 ③土業、整備工場など専門家との連携を強化するための当社独自ネットワーク網を構築し、社員全員でお客さまの様々な課題解決に取り組みます。 ④保険会社のデジタルツール(モバソシ)を活用して、お客さまにとって有益な情報の発信やお客さま対応の迅速化に取り組みます。	
4	【原則2】お客さまの最善の利益の追求【原則3】利益相反の適切な管理【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	・コンプライアンス研修の実施率・受講率 ・損保トータルプランナー資格取得者数
	<取り組み> ①お客様に不利益が生じないように、コンプライアンス研修を毎月実施確認します。研修の実施記録を残し、欠席者に対しては補講するなど、社員全員の受講を徹底することで社内への浸透を図ります。 ②役職員全員が、お客さまにとって優位性のある商品を販売するため、業界最高位の資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画に策定・実効するとともに、業界最高位の資格(損保トータルプランナー)の資格取得の推奨と支援する制度を構築します。 ③人事制度に、お客さま対応品質を評価する項目を設定し、当社お客さま本位の業務運営方針の浸透に取り組みます。	

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとしてKPIを設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でご報告いたします。

また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。

尚、「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、パッケージ商品・サービスなどを対象とした注(原則5注2、原則6注2・注3)については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

KPI(評価項目)	(単位)	2024 年度実績	2025 年度目標
お客様の声件数	件	53	50
全体会議:実施率・受講率	%	100	100
代理店システム計上割合	%	99.9	90
満期日7日前証券作成率	%	91.2	90
事故対応窓口割合	%	90.9	90
トータルサポート通信 年2回発行	回	2	2
コンプライアンス研修(月1回):実施率・受講率	回	12	12
損保トータルプランナー資格取得者	名	9	10