お客様への約束

お客様本位の業務運営方針
取組方針、取組状況について

2025年6月10日

株式会社セフティー

SAFETY INSURANCE 保険総合代理店

改 訂 履 歴

版数	発行日	改訂履歴
第1版	2019年3月23日	初版発行
第1.1版	2021年8月18日	掲示用として文書の見直し
第2版	2022年2月21日	KPI見直しと再設定
第3版	2023年3月13日	方針3に「コンプライアンスを遵守し～」を追記。その他微修正。
第4版	2025年1月9日	方針や取り組み内容について大幅な修正と見直し
第4.1版	2025年6月10日	対応関係表・報告様式の改訂に伴い一部の文言などを追加修正。

目 次

- 経営理念や経営方針について
- 【方針1】お客様の最善の利益の追求
- 【方針2】利益相反の適切な管理
- 【方針3】重要な情報の分かりやすい提供
- 【方針4】お客様にふさわしいサービスの提供
- 【方針5】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
- FD宣言の指標（KPI）
- ご参考（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係）

経営理念や経営方針について

経営理念やFD宣言などの関係性

お客様第一主義の企業

お 客 様

プロミス Promise	フィデューシャリー・デューティー FD宣言	お客様の最善の利益を守ることを最優先とし、誠実で透明性のあるサービスを提供するための基本方針（お客様への約束）です。
バリュー Value	行動指針	当社が大切にする価値観や行動基準を示します。「どのように行動するのか」に答え、一貫性ある行動を支える基盤となります。
ビジョン Vision	経営方針	当社が目指す将来像を描いたものです。「どこを目指しているのか」に答え、長期的な目標を共有し、方向性を示しています。
ミッション Mission	経営理念	当社の存在意義や目的を示します。「なぜ存在するのか」に答えるもので、現在の活動や社会への貢献の意図を明確にします。

セフティーの経営理念・経営方針

- 経営理念（ミッション）

  お客様の「ありがとう」が、当社の価値を高め

  従業員の「ありがとう」が、当社の成長を促す。

  私たちは「ありがとう」を通して、地域と社会に

  貢献する保険代理店です。

- 経営方針（ビジョン）

  お客様の「モノガタリを支援する」企業になる。

  モノガタリとは、お客様の人生のいろいろな出来事や、叶えたい夢や未来のことです。
  私たちはお客様にモノ（保険・商品）をご提供するのではなく、お客様のモノガタリを
  ご支援する企業を目指しております。

セフティーの行動指針

- 行動指針（バリュー）

1. 感謝から全ての仕事を始めよう。
2. 安全と安心における「唯一無二の存在」になろう。
3. 大切な人に誇れる仕事をしよう。
4. 人に「してもらいたいこと」を先にしよう。
5. より良い方法を常に考えよう。
6. 先手先手と動き、主体的に仕事をしよう。
7. 最高責任者の目線に立ってみよう。
8. 大局に流されず覚悟を持って行動しよう。
9. 苦難や試練を乗り越えて成長しよう。
10. 「ほけん」を通じて幸せになろう。

セフティーのFD宣言

※　FD宣言とは、フィデューシャリー・デューティー宣言の略で、金融庁が推奨する「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づいて企業が掲げる方針です。

方針	方針内容
【方針１】 お客様の最善の 利益の追求	私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、課題やニーズを的確に把握することで、最適な商品・サービスをご提案し、経営全体に反映させます。お客様の視点に立ち、透明性のある対応と迅速な改善を行うことで、お客様の最善の利益を追求し、信頼される長期的なパートナーを目指します。また、「モノガタリ支援業」として、お客様の人生や事業における大切な節目に寄り添い、未来をより安心で豊かなものにするため、全力で支援いたします。
【方針２】 利益相反の 適切な管理	私たちは、コンプライアンスを遵守し、お客様との利益相反が無いように、態勢や仕組みを整えています。公正な基準により取扱保険会社や保険商品を明確に選定し、募集人による恣意的なご提案を排除するためのルールを徹底することで、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を防止しております。お客様との対話を大切にして、お客様に寄り添い、お客様にとって唯一無二の存在になることを目指します。
【方針３】 重要な情報の 分かりやすい提供	私たちは、お客様一人ひとりの特性に配慮しながら、ご意向やニーズを的確に把握し、それに基づいて推奨する保険商品に関する情報を、正確かつ分かりやすくご提供します。特に市場リスクが存在する商品に関しては、お客様の知識や取引経験を踏まえた上で、より丁寧で分かりやすいご説明を心掛けています。また、販売手数料に影響されることなく、公平でお客様の利益を第一に考えたご提案を徹底しています。
【方針４】 お客様にふさわしい サービスの提供	私たちは、地域に密着したリスクアドバイザーとして、お客様を取り巻くリスクや経済環境、地域特性を考慮し、最適な保険商品をご提案します。「保険を売らない、保険の先にある未来をお守りする」をモットーに、ライフプランニングやリスクコンサルティングを通じてお客様の状況や環境を丁寧に把握し、保険だけでなく包括的なサービスをご提供します。常に一歩先を見据えたご提案で、お客様にとってより良い安心と安全を実現してまいります。
【方針５】 従業員に対する 適切な動機づけの 枠組み等	私たちは、従業員の「ありがとう」が成長の原動力となる理念のもと、従業員が意欲的にお客様本位の業務運営に取り組める企業文化を築き上げます。そのために、人事評価制度や従業員研修を含む、適切な動機づけと人材育成の枠組みを整備しています。適切なガバナンス体制を維持するため、会議体を通じて経営理念や行動指針の共有、FD宣言や事業計画の取り組み状況、KPIの進捗確認を行っています。

【方針1】お客様の最善の利益の追求

【方針1】お客様の最善の利益の追求

取組方針

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、課題やニーズを的確に把握することで、最適な商品・サービスをご提案し、経営全体に反映させます。

お客様の視点に立ち、透明性のある対応と迅速な改善を行うことで、お客様の最善の利益を追求し、信頼される長期的なパートナーを目指します。

また、「モノガタリ支援業」として、お客様の人生や事業における大切な節目に寄り添い、未来をより安心で豊かなものにするため、全力で支援いたします。

主な取り組み

(1) お客様本位の業務運営徹底（FD宣言の公開）

(2) お客様の声を活かした業務運営

(3) お客様のモノガタリ支援（モノガタリ支援 ＝ 人生のいろいろな出来事を支援）

(4) ISO9001を通じた信頼される業務運営

【方針1】お客様の最善の利益の追求

取組状況

	主な取り組み	取組状況
(1)	お客様本位の業務運営徹底	お客様本位の業務運営（FD宣言）を着実に遂行するため、取り組み状況や成果、改善点を定期的に点検し、経営に反映します。また、透明性を確保するため、その結果を広く公開します。
(2)	お客様の声を活かした業務運営	お客様のご意見やニーズを収集し、定期的に改善策や再発防止策を検討します。その結果を社内や必要に応じて保険会社へ共有するとともに、注意喚起や指導を行い、業務品質の向上に努めます。
(3)	お客様のモノガタリ支援	当社は、「モノガタリ支援業」として、お客様の人生や事業における大切な節目に寄り添い、お客様のライフイベントやターニングポイントに応じた最適なサービスをご提案することで、お客様の最善の利益を追求します。
(4)	ISO9001を通じた信頼される業務運営	ISO9001の品質マネジメントシステムに基づき、業務品質の継続的な改善と標準化を図り、サービス品質の向上とお客様満足度の最大化に向けた取り組みを強化します。

【方針1】お客様の最善の利益の追求

具体的な取組

（1）お客様本位の業務運営徹底（FD宣言の公開）

① 本宣言を、当社のホームページに公表及び社内に掲示・共有し、定期的に読み合わせすることで社員への周知徹底を図っています。

② 本宣言の取り組み状況を定期的に確認し、達成度や改善点を毎年確認し、次年度の事業計画に反映。また、取組状況は年１回ホームページで公表しております。

FD宣言ホームページ公開

FD宣言の結果報告

【方針1】お客様の最善の利益の追求

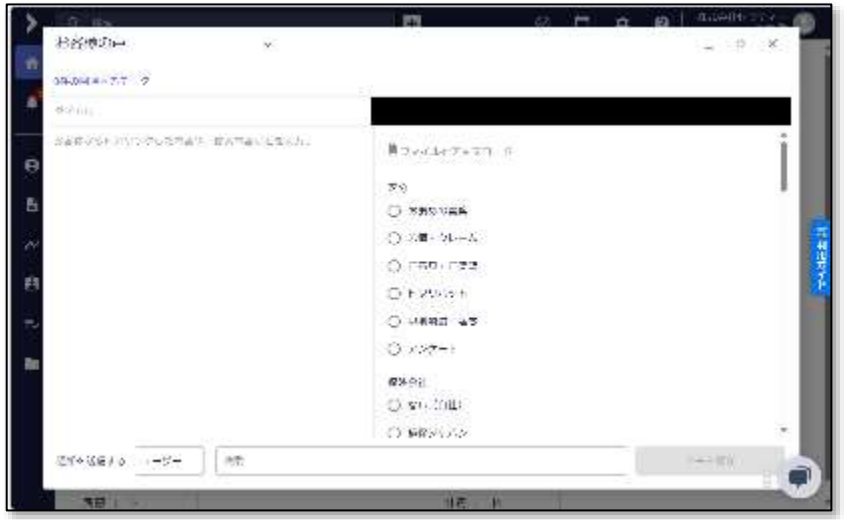
具体的な取組

（2）お客様の声を活かした業務運営

① お客様から頂いた声（苦情、ご要望・ご意見、お褒め等）をシステムに随時入力し、入力内容の確認、及び改善・再発防止の策定を毎週行い、振り返りとして月１回社内で共有しております。

② お客様から頂いた声は、必要に応じて保険会社へフィードバックを行い、商品性やサービス改善に役立てていただけるよう努めております。

③ お客様の声を頂く事を待つだけではなく、積極的にお声を頂くために２年に１度お客様へ直接アンケート収集を行い、お客様の本音や満足度を確認しております。



「お客様の声」入力システム

お客様アンケートの結果報告

【方針1】お客様の最善の利益の追求

具体的な取組

（3）お客様のモノガタリ支援（モノガタリ支援 ＝ 人生のいろいろな出来事を支援）

① お客様（個人・法人）の人生のいろいろな出来事や節目に沿ったニーズを把握し、リスクに応じた商品・サービスの情報提供やご提案を行い、お客様の最善の利益を追求しております。

② お客様のお困りごとを総合的に解決するために、保険商品だけではなく、様々なサービスや提携先の業者など駆使してお客様をご支援しております。

様々なサービス提供

お客様のニーズやお困りごと把握

提携業者の紹介

【方針1】お客様の最善の利益の追求

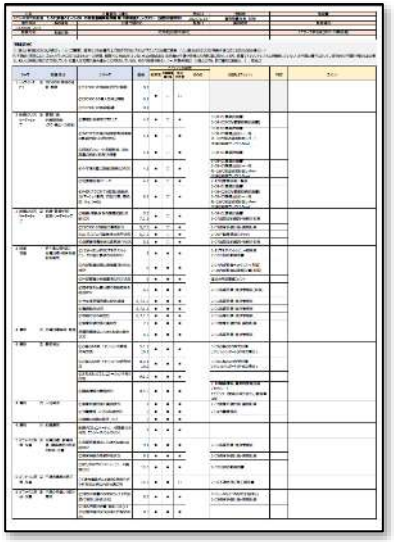
具体的な取組

(4) ISO9001を通じた信頼される業務運営

① ISO9001の認証取得（グループ認証）し、PDCAサイクルに則ったマネジメントシステムの継続的改善を行い、信頼される業務運営を実現します。

② ISO9001に準拠した運営が正しく行われているかを確認するために、年に１回のグループ認証によるISO内部監査を実施しております。

ISO9001登録証明書



内部監査結果報告書・監査チェックリスト

【方針2】利益相反の適切な管理

【方針2】 利益相反の適切な管理

取組方針

私たちは、コンプライアンスを遵守し、お客様との利益相反が無いように、態勢や仕組みを整えています。

公正な基準により取扱保険会社や保険商品を明確に選定し、募集人による恣意的なご提案を排除するためのルールを徹底することで、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を防止しております。

お客様との対話を大切にして、お客様に寄り添い、お客様にとって唯一無二の存在になることを目指します。

主な取り組み

(1) 内部監査とコンプライアンス研修による適正な業務運営

(2) お客様本位の誠実で公平なサービスの提供

(3) 安心コールによる契約保全と利益相反防止

(4) お客様との対話を正確に記録・共有

【方針2】 利益相反の適切な管理

取組状況

	主な取り組み	取組状況
(1)	**内部監査とコンプライアンス研修による適正な業務運営**	利益相反の防止と適正な業務運営を確保するため、年に1回の内部監査を実施し、管理体制を点検します。また、全従業員が受講必須のコンプライアンス研修を定期的に行い、法令遵守を徹底します。
(2)	**お客様本位の誠実で公平なサービスの提供**	業務品質の均一化と一貫性を確保し、恣意的なご提案を防ぐため、当社が定めたセールスプロセスを遵守します。また、公的保険制度の案内を徹底し、誠実で公平なサービスをご提供します。
(3)	**安心コールによる契約保全と利益相反防止**	契約の保全と利益相反の防止を目的に、契約を担当した募集人とは別の募集人が定期的に「安心コール」を実施します。お客様に契約内容のご確認やサービスに関するご意見を確認し、長期的なフォローアップを行います。
(4)	**お客様との対話を正確に記録・共有**	お客様との対話（対応履歴）を正確に記録し、従業員全員が共有することで業務品質の向上を図ります。対応履歴は定期的に確認を行い、入力の抜け漏れや利益相反の早期発見と是正に努めます。

【方針2】 利益相反の適切な管理

具体的な取組

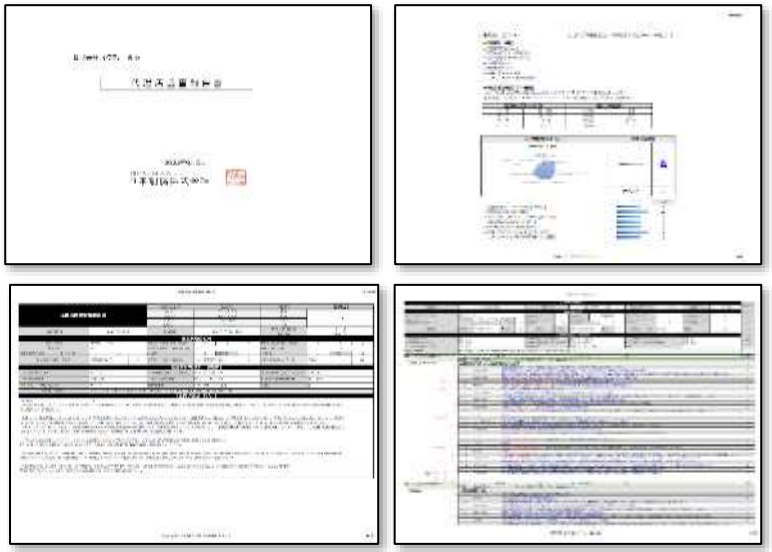
（1）内部監査とコンプライアンス研修による適正な業務運営

① 内部監査（第三者評価の外部機関へ依頼）を年に１度実施しております。

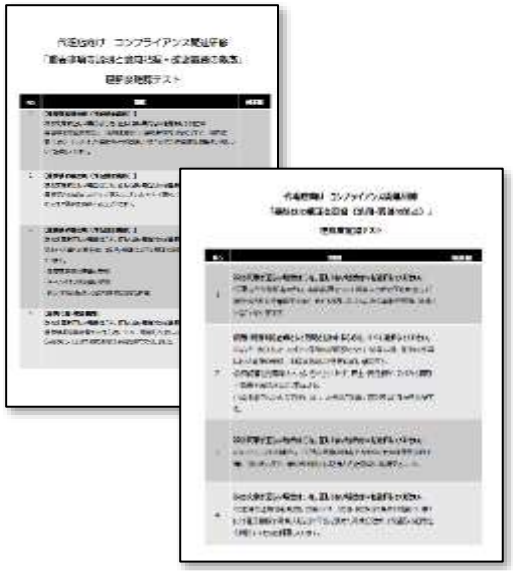
② コンプライアンス研修を月１回実施し理解度テストを実施しております。

※理解度テストは保険会社から提供された資料を活用

監査認定書



代理店監査報告書



理解度テスト

【方針2】 利益相反の適切な管理

具体的な取組

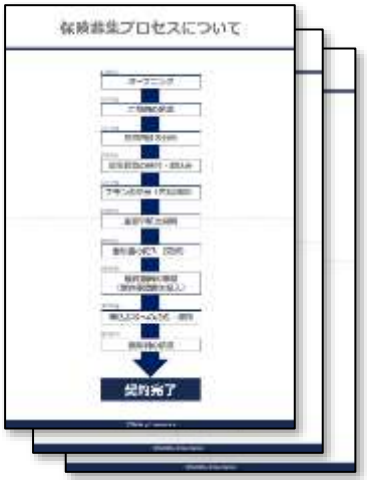
（2）お客様本位の誠実で公平なサービス提供

① 当社基準のセールスプロセスを用いて、比較説明・推奨販売方針をお客様に説明し、お客様のご意向に沿った提案を行います。

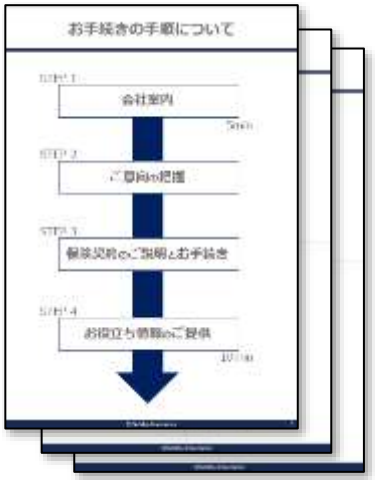
② 当社の推奨基準に沿った推奨保険会社・推奨保険商品の見直しを毎年行い、セールスプロセスの資料に反映させてます。

③ セールスプロセスの説明不足や不備がないか定期的に確認やロープレを行い、恣意的なご提案になっていないかを確認しております。

④ 公的保険制度をご理解を頂いた上で、民間保険の加入検討をすることが重要である事を、金融庁の「公的保険について」の資料を活用しお客様に説明しております。



保険募集プロセス



お客様へのご説明資料

公的保険の説明資料
（金融庁のサイトより）

【方針2】 利益相反の適切な管理

具体的な取組

(3) 安心コールによる契約保全と利益相反防止

① 定期的にお客様へ電話にて「安心コール」を行い、契約後のフォローアップを実施しております。必要があれば各種手続きとお客様情報（システム）の更新を実施しております。

② 安心コールは契約を担当した募集人とは別の募集人が実施することで、強引な営業や恣意的なご提案（お客様との利益相反）などが無いかも確認しております。

③ 安心コールのトークスクリプトを作成し随時修正とロープレを実施しております。

安心コール時のシステム入力画面

安心コールのトークスクリプト

【方針2】 利益相反の適切な管理

具体的な取組

（4）お客様との対話を正確に記録・共有

① 代理店システムを導入しお客様との対応履歴を正確に記録・共有しております。独自の入力項目やチェック項目を設けて入力内容の精度を高めております。

② 毎週木曜日に過去1週間で入力された対応履歴の入力内容を確認し、抜け漏れや利益相反の早期発見と是正を行っております。

③ 対応履歴の入力件数チェックシートを月１回出力し、対応履歴の入力状況を確認しております。

代理店システム画面

お客様情報画面
（内容はテストデータ）

対応履歴の入力件数チェック

【方針3】重要な情報の分かりやすい提供

【方針3】重要な情報の分かりやすい提供

取組方針

私たちは、お客様一人ひとりの特性に配慮しながら、ご意向やニーズを的確に把握し、それに基づいて推奨する保険商品に関する情報を、正確かつ分かりやすくご提供します。

特に市場リスクが存在する商品に関しては、お客様の知識や取引経験を踏まえた上で、より丁寧で分かりやすいご説明を心掛けています。

また、販売手数料に影響されることなく、公平でお客様の利益を第一に考えたご提案を徹底しています。

主な取り組み

(1) 意向把握と重要事項のご説明徹底

(2) ツールを活用した分かりやすいご案内

(3) 特性に配慮した対応と丁寧なサポート

(4) 手数料と特定保険商品の適切な情報提供

【方針3】重要な情報の分かりやすい提供

取組状況

	主な取り組み	取組状況
(1)	**意向把握と重要事項のご説明徹底**	比較説明や推奨販売を適切に行い、重要事項を丁寧かつ確実にお伝えします。また、意向把握システムを活用し、当初意向と最終意向を照らし合せ、お客様のご意向と保険契約内容が一致していることを確認しています。
(2)	**ツールを活用した分かりやすいご案内**	保険会社が提供する募集文書や各種ツールを活用し、適切な商品説明や比較を行っています。また、当社独自のツールを活用し、お客様のリスクや保険加入状況を分かりやすくお伝えするよう努めています。
(3)	**特性に配慮した対応と丁寧なサポート**	ご高齢・障がいのあるお客様が安心してご検討いただけるよう、より丁寧で思いやりのある対応を心掛けています。その一環として、当社独自の対応に関するルールに従い、お客様一人ひとりの特性に配慮しながら、わかりやすく丁寧な説明とサポートをご提供しています。
(4)	**手数料と特定保険商品の適切な情報提供**	当社は、保険会社から販売手数料を受領していますが、その影響を受けることなく、お客様に最適な保険商品を提案しています。また、外貨建てや変額保険などの特定保険商品については、将来的な費用負担も含め、パンフレットや説明資料を用いて丁寧にご案内しています。

【方針3】重要な情報の分かりやすい提供

具体的な取組

（1）意向把握と重要事項のご説明

① 意向把握システムを活用しお客様と一緒に当初意向と最終意向をご確認しております。
また、意向把握の入力状況や内容確認を週１回実施しております。

② セールスプロセスの資料に推奨販売についての説明や推奨保険会社の一覧を入れて、
お客様に分かりやすくお伝えしております。

③ 意向把握や重要事項説明も踏まえたセールスプロセス一連のロープレを定期的に実施
しております。

意向把握システム
（内容はテストデータ）

セールスプロセスの資料に含まれる
推奨販売保険会社の一覧

【方針3】重要な情報の分かりやすい提供

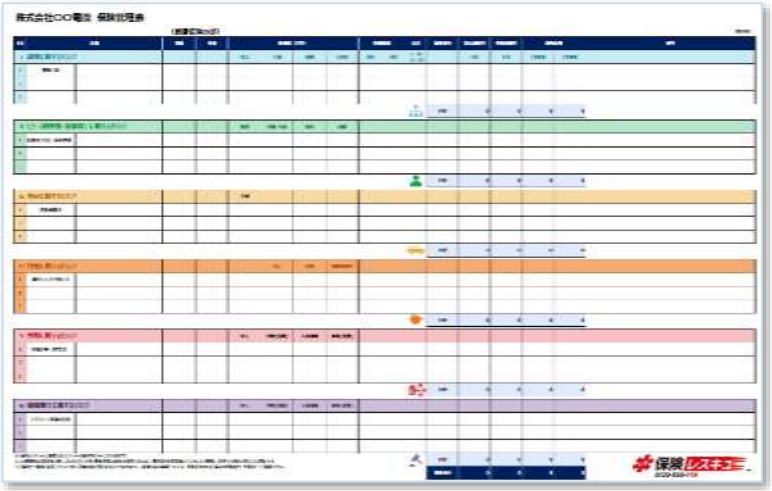
具体的な取組

（2）ツールを活用した分かりやすいご案内

① 保険会社のパンフレットや各種ツールを活用して、分かりやすいご説明や比較を行いながらご提案をしております。また、より重要な情報についてはマーカーや付箋などを活用し、お客様に注視して頂く取り組みをしております。

② お客様のリスクや保険加入状況を分かりやすくご案内するために、当社独自のツール（リスクマップ、保険管理表、加入一覧表など）を活用しております。

③ 市場リスクが存在する商品に関しては、お客様の金融知識や取引経験をヒアリングした上で、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行っております。



法人向け保険レスキュー（リスクマップ・保険管理表）

個人向け加入一覧表

【方針3】重要な情報の分かりやすい提供

具体的な取組

（3）特性に配慮した対応と丁寧なサポート

① ご高齢・障がいのあるお客様に丁寧な対応をするために当社独自のルールや対応概要を設け、定期的に見直しやロープレを実施しております。

② 当社では、障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応規程を設け、従業員への研修を実施し、差別解消を推進しております。

③ 来客スペースにコミュニケーション支援ボードやタブレット（筆談用）、老眼鏡などを設置し、特性に配慮したサポートを実施しております。

ご高齢のお客様への対応ルール

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応規程

障がいをお持ちのお客様への対応

来客スペースに設置してある支援ボードと老眼鏡

【方針3】重要な情報の分かりやすい提供

具体的な取組

（4）手数料と特定保険商品の適切な情報提供

① 当社は、お客様がご契約される保険商品に関して、保険会社より代理店手数料を受け取っております。これは、当社が行う業務・サービスの対価として保険会社から支払われるものであり、お客様から別途手数料を直接請求するものではありません。

② 保険会社から受け取る販売手数料は、保険会社、保険商品等によって異なりますが、当社で定めたセールスプロセス（推奨販売）に従い、保険商品を販売しているので、販売手数料の違いにより、お客さまへ提供する保険商品を変えることありません。

③ 当社では、外貨建て保険や変額保険などの「特定保険契約商品」を取り扱っています。これらの商品には、お客様がご負担いただく費用が保険料や積立金から控除される場合があります（例：変額保険の特別勘定運営費用、外貨建て保険の為替手数料、解約控除費用、市場価格調整費用、スイッチング手数料など）。
特定保険契約を推奨・販売する際には、取扱保険会社が提供するパンフレットや契約締結前交付文書、設計書を活用し、これらの費用がどのようなサービスの対価であるかを丁寧かつ分かりやすく説明しております。また、契約時に明らかになっている費用だけでなく、将来発生する可能性のある費用についても十分にご理解いただけるように努めています。

④ 当社では販売手数料の違いによる恣意的な販売を行わない様に、非ノルマ営業を徹底し、過度なインセンティブ制度も設けておりません。また、販売手数料の高い商品を優先的に販売しないよう、個別手数料を社員に開示することはありせん。

【方針4】お客様にふさわしいサービスの提供

【方針4】お客様にふさわしいサービスの提供

取組方針

私たちは、地域に密着したリスクアドバイザーとして、お客様を取り巻くリスクや経済環境、地域特性を考慮し、最適な保険商品をご提案します。

「保険を売らない、保険の先にある未来をお守りする」をモットーに、ライフプランニングやリスクコンサルティングを通じてお客様の状況や環境を丁寧に把握し、保険だけでなく包括的なサービスをご提供します。

常に一歩先を見据えたご提案で、お客様にとってより良い安心と安全を実現してまいります。

主な取り組み

(1) お客様カルテを活用した最適提案と信頼構築

(2) 未来をお守りするライフプランニングの実践

(3) リスク分析と包括的コンサルティングの提供

(4) 専門知識の習得・資格取得によるサービス品質向上

【方針4】お客様にふさわしいサービスの提供

取組状況

	主な取り組み	取り組み内容
(1)	お客様カルテを活用した最適提案と信頼構築	お客様一人ひとりに最適な保険商品をご提供するため、お客様情報を丁寧にヒアリングし「お客様カルテ」を作成しています。その情報を蓄積することで、適切なご提案と迅速な対応を行います。
(2)	未来をお守りするライフプランニングの実践	ライフプランニングを通じて、単なる保険商品のご提案にとどまらず、お客様が描く理想の未来や目標を実現するための計画を共にすり合わせ、包括的なサポートをご提供しています。
(3)	リスク分析と包括的コンサルティングの提供	リスクコンサルティングを通じて、お客様の生活や事業に潜むリスクを分析し、最適な保障内容をご提案します。また、保険以外のリスクヘッジや金融知識についても啓蒙活動を行い、お客様を包括的かつ継続的にサポートしています。
(4)	専門知識の習得資格取得によるサービス品質向上	当社では、保険会社と定期的な情報交換や勉強会、専門資格（ファイナンシャルプランナーや損保トータルプランナー等）の取得支援などを通じて、最新の商品情報や業界動向の把握・従業員の知識向上に努めています。資格保有者の適切な配置により、お客様の期待を上回るご案内を実現します。

【方針4】お客様にふさわしいサービスの提供　具体的な取組

（1）お客様カルテを活用した最適提案と信頼構築

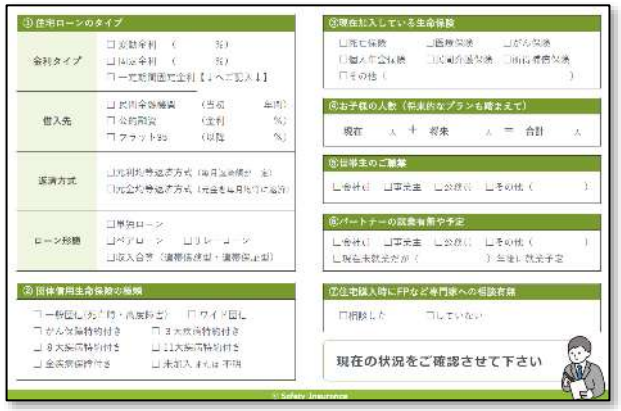
① ヒアリングシートを利用し、お客様の現状（資産状況・金融知識・その他ご提案に必要な情報など）を把握し、「お客様カルテ」として代理店システムに入力・活用しております。

② お客様へご提案する際は、お客様カルテの情報を基に、お客様の状況や環境を把握しニーズにマッチした適切なご提案を行います。

③ お客様からの問い合わせやご相談の際には、代理店システム（お客様カルテ）の情報を活用し、迅速かつ正確な回答が出来る仕組みを整備しております。

お客様カルテ
（内容はテストデータ）

ヒアリングシート
（保険関係）



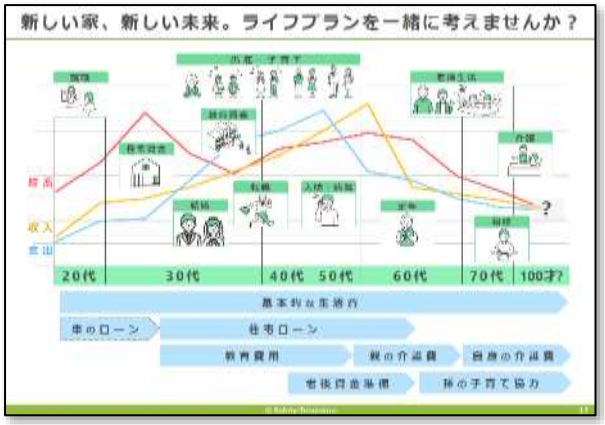
ヒアリングシート
（住宅や暮らし関係）

【方針4】お客様にふさわしいサービスの提供　具体的な取組

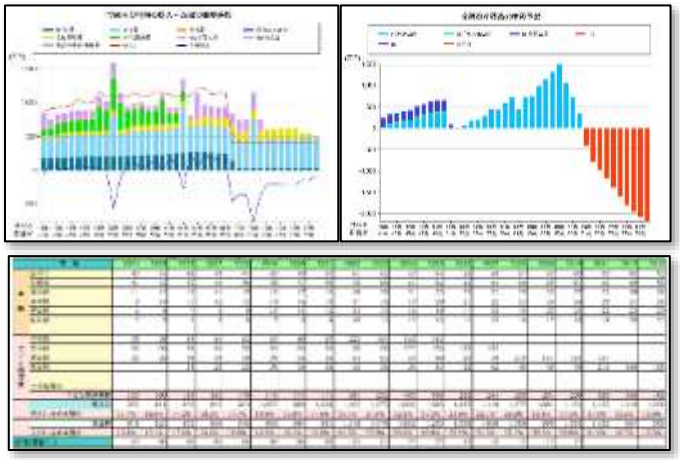
（2）未来をお守りするライフプランニングの実践

① 当社では新規契約や契約更改時に、ライフプランのご提案資料を用いてライフプランニングを実施する事をお客様にお願いしております。

② ライフプラン実施時には、お客様が思い描く未来を実現するため、キャッシュフロー表を作成し、将来必要な費用や資産・負債の情報を整理しご提供しております。その上で、最適な保険商品やサービスをご提案しております。



ライフプランのご提案資料



ライフプランのサンプル

【方針4】お客様にふさわしいサービスの提供　具体的な取組

(3) リスク分析と包括的コンサルティングの提供

① 当社では新規契約や契約更改時に、リスクコンサルティングの実施をお客様にご提案しております。

② リスクコンサルティング実施時には、お客様の生活や事業に潜むリスクを分析し、お客様にとって本当に必要な保障内容を洗い出しご提案をしております。

③ 保険以外のリスクヘッジや金融知識の啓蒙活動（情報提供）として、メルマガやブログの配信・情報誌の発行・法人向けの安全運転講習会などを実施しております。

個人向けリスクマップ

企業向けリスクコンサル資料

安全運転講習会の様子

【方針4】お客様にふさわしいサービスの提供　具体的な取組

（4）専門知識の習得・資格取得によるサービス品質向上

① 専門資格（ファイナンシャルプランナーや損保トータルプランナー等）の取得を推奨しており、資格取得にかかる費用を支援しております。また、取得後には報奨金や資格手当を支給する制度も設け、従業員の専門性向上を推進しています。

② 日々の業務で得られた有益な情報や事例、付加価値のある知見を定期的に社内で共有し、チーム全体でサービス品質の向上に取り組んでいます。

③ 保険会社との定期的な情報交換や勉強会を通じて、最新の商品情報や業界動向を把握し、お客様一人ひとりにふさわしい商品やサービスを提案できる体制を整えています。

カテゴリ	資格名
損保系	損保大学課程 （損害保険トータルプランナー）
	損保大学課程 （損害保険プランナー）
	損保一般式 （自動車・火災・損害疾病）
生保系	生命保険一般課程試験
	生命保険専門課程試験 （ライフ・コンサルタント）
	生命保険応用課程試験 （シニア・ライフ・コンサルタント）
	変額保険販売資格試験
	生命保険大学課程試験 （トータル・ライフ・コンサルタント）

カテゴリ	資格名
FP系	3級FP技能検定
	2級FP技能検定
	1級FP技能検定
	AFP
	CFP
	公的保険アドバイザー
金融系	年金アドバイザー
	住宅ローンアドバイザー
	相続診断士
	簿記
	ビジネス会計検定試験
	ビジネス実務 法務検定試験

推奨資格の一部抜粋（報奨金や資格手当の金額部分は削除）

【方針5】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

【方針5】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

取組方針

私たちは、従業員の「ありがとう」が成長の原動力となる理念のもと、従業員が意欲的にお客様本位の業務運営に取り組める企業文化を築き上げます。

そのために、人事評価制度や従業員研修を含む、適切な動機づけと人材育成の枠組みを整備しています。

適切なガバナンス体制を維持するため、会議体を通じて経営理念や行動指針の共有、FD宣言や事業計画の取り組み状況、KPIの進捗確認を行っています。

主な取り組み

(1) 経営理念・行動指針の浸透と実践

(2) 「ありがとう」を通じた職場活性化

(3) 人事考課によるキャリア支援と成長促進

(4) 会議と研修で実現する目標達成

【方針5】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

取組状況

	主な取り組み	取組状況
(1)	経営理念・行動指針の浸透と実践	従業員一人ひとりが経営理念や行動指針を深く理解し、業務に活かせるよう、定期的に内容を確認し共有しています。この取り組みにより、理念の浸透と実践意識を高め、顧客本位の業務運営を推進するための強固な基盤を構築しています。
(2)	「ありがとう」を通じた職場活性化	従業員同士の感謝や称賛を見える化し、職場の活性化を図る取り組みを実施しています。また、「ありがとう」を形にする表彰制度を通じて、従業員が主体的かつ前向きに業務に取り組む職場づくりを推進しています。
(3)	人事考課によるキャリア支援と成長促進	意欲的に業務に取り組める環境を整えるため、年2回の人事考課を実施しています。この考課では、従業員との対話を通じてキャリアパスをすり合わせ、目標や課題を共有することで、従業員が自身の成長を実感しながら働ける仕組みづくりを進めています。
(4)	会議と研修で実現する目標達成	会議や研修、目標管理シートを活用し、従業員の成長と目標達成を継続的に支援しています。会議では業務や目標の進捗を共有し、研修では知識とスキルの習得を促進しています。これらを通じて、従業員が主体的に考え、行動できる環境づくりを推進しています。

【方針5】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

具体的な取組

（1）経営理念・行動指針の浸透と実践

① 経営理念や行動指針が従業員全員に浸透する様に、定期的に読み合わせを実施しております。

② 行動指針が業務運営にしっかりと反映され、実践されるよう、日々の業務で発生した行動指針に関連する出来事や気付きを、従業員がローテーションで発表し、共有しています。

（2）「ありがとう」を通じた職場活性化

① 従業員同士の感謝や称賛を見える化するために「プレイズカード」をシステム上で随時入力を行い、週１回入力状況を確認し共有しております。（プレイズ＝ ほめる、称賛、賛美）

② 月1回の表彰を通じて、従業員の努力を称え、感謝の文化を育むことで、モチベーションとチームの連帯感を高めています。

プレイズカード入力システム

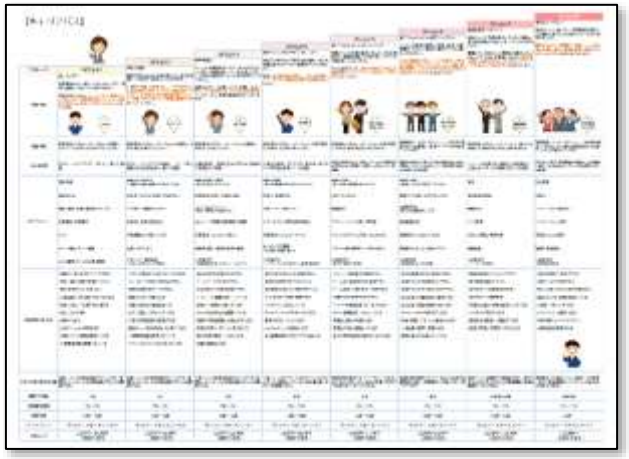
【方針5】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

具体的な取組

（3）人事考課によるキャリア支援と成長促進

① 毎年6月と11月に人事考課（キャリアアップ制度）を全従業員と実施して、それぞれの目標やキャリアパスを明確にし、課題や改善点を共有しています。

② 個々の能力や成果について適切な評価とフィードバックを行い、次のステップやキャリアに向けた行動を支援する事で、働きがいのある職場づくりを進めています。



キャリアパス

目標管理シート

【方針5】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

具体的な取組

（4）会議と研修で実現する目標達成

① 会議にて本宣言や事業計画の進捗状況を行うために、計画的に会議を実施しています。また、定期的に会議体の見直しを行っています。
（例）月1回：全体会議、週１回：経営会議・営業会議・各種確認や改善会議など

② 教育計画に基づいた研修やeラーニングシステムを用いた教育を行い、業務知識やビジネススキルの向上に努めています。

③ 従業員一人ひとりに対して目標管理シートを活用し、個人の業務目標や行動目標を明確にしています。定期的な振り返りと上司との面談を通じて、目標の達成度を確認し、成長や改善に向けた動機づけを図っています。

会議体・取組一覧

教育研修計画

目標管理シート

FD宣言の指標（KPI）

※ お客さまへの約束（FD宣言）の取組状況を図る指標です。

※ KPIとはキーパフォーマンスインジケーターの略称で、企業が目標を達成するためのプロセスや行動を評価するための指標で、日本語では「重要業績評価指標」と呼ばれます。

FD宣言の指標（KPI）

※ KPIは弊社事業年度（４～３月）で集計し、毎年５月に結果を公表。

当社では、「お客様への約束（お客様本位の業務運営）」の浸透度合いや取り組み成果を測るため、以下のとおり指標（KPI）を設定し、定期的にその達成状況を確認し年１回公表しております。
これにより、社内目標の達成に向けた組織全体のパフォーマンスを把握し、方針の定着度を評価することで、お客様第一主義の運営を実現します。

方針	主な取り組み	KPI（評価指標）
【方針１】 お客様の最善の 利益の追求	お客様の声を活かした 業務運営	• お客様の声（苦情、お褒め、ご意見）を**年間50件**収集する。 • お客様の声について改善や再発防止策を策定し、**毎月1回**社内で共有する。
【方針２】 利益相反の 適切な管理	内部監査とコンプライアンス 研修による適正な業務運営	• 内部監査（第三者機関に依頼）を**年1回**実施する。 • コンプライアンス研修を**月1回**実施する。
【方針３】 重要な情報の 分かりやすい提供	意向把握と重要事項 のご説明	• セールスプロセス（意向把握、重要事項の説明含む）沿ったロープレを**月1回**実施する。
【方針４】 お客様にふさわしい サービスの提供	専門知識の習得・資格取得 によるサービス品質向上	• ファイナンシャルプランナーを**4名配置**。 • 損保トータルプランナーを**4名配置**。
【方針５】 従業員に対する適切な 動機づけの枠組み等	計画的な会議と 研修の実施	• FD宣言や事業計画の各種指標について確認と共有を行う全体会議を**月1回**開催する。 • 業務知識（保険・金融）の向上に資する研修を**月1回**開催する。

ご参考

金融庁の原則と当社FD宣言との関係

ご参考

当社のFD宣言は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて策定しています。
当社方針と原則との関係については以下の通りです。

金融庁の原則	当社のFD宣言（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	【方針１】主な取り組み(1)の 「お客様本位の業務運営徹底」
【原則２】 顧客の最善の利益の追求	【方針１】 お客様の最善の利益の追求
【原則３】 利益相反の適切な管理	【方針２】 利益相反の適切な管理
【原則４】 手数料等の明確化	【方針３】主な取り組み(4)の 「手数料の明確化」
【原則５】 重要な事項の分かりやすい説明	【方針３】 重要な情報の分かりやすい提供
【原則６】 顧客にふさわしいサービスの提供	【方針４】 お客様にふさわしいサービスの提供
【原則７】 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	【方針５】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

※ 補充原則１～５は、金融商品の組成に携わる金融事業者には該当しないため「非該当」となります。

※ 原則の詳細については金融庁ホームページにてご確認下さい。

金融庁の原則と当社FD宣言との関係

ご参考

以下の金融庁原則について、当社では以下のとおり整理を行い「実施」としております。

金融庁の原則	当社の見解
【原則4】【手数料等の明確化】 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。	当社は、保険契約に関して保険会社から代理店手数料を受領しており、お客様から直接手数料を徴収することはありません。 しかしながら、当該手数料がどのような業務やサービスの対価であるかについて説明することは重要であると考えているため【実施】としております。（ただし詳細な金額明示まではしておりません）
【原則5】（注２） 金融事業者は、**複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等**する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注２）～（注５）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	「金融商品・サービス」には、保険商品（特に外貨建・変額などのリスク性商品）も含まれます。 当社は保険代理店として、商品そのものをパッケージ化して販売することはありませんが、顧客のニーズに応じて複数の保険商品を組み合わせて提案することがあります。 例えば、「これとこれを組み合わせることで、お客様の〇〇というニーズをより満たせます」といった形で、総合的なソリューションとして提案する場合は、「パッケージとして販売・推奨等する」に該当する可能性があると判断し【実施】としております。
【原則6】（注２） 金融事業者は、**複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等**する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	
【原則6】（注３） 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性等を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、**商品の販売に携わる金融事業者**においては、それを十分に理解した上で、自らの責任の下、顧客の適合性を判断し、金融商品の販売を行うべきである。	当社は、保険会社が設計・開発した保険商品を取り扱う保険代理店であり、「金融商品の組成に携わる金融事業者」には該当しません。 しかしながら、「商品の販売に携わる金融事業者」となるため当社では【実施】としています。

FD宣言のバージョンとKPIについて

ご参考

当社のFD宣言は、金融庁の原則と照らしながら、今後の環境変化や取り組み状況などに応じて、見直し検討を実施しております。

2020年度 (20年4月～21年3月)	2021年度 (21年4月～22年3月)	2022年度 (22年4月～23年3月)	2023年度 (23年4月～24年3月)	2024年度 (24年4月～25年3月)	2025年度 (25年4月～26年3月)
第１版					
			第２版	▼ 第2版の結果報告	
				第3版	▼ 第3版の結果報告
					第4版

- 2025年1月9日に本書（第４版）を公開。
- 2024年度は第3版のKPIを継続して取り組み。
- 2025年5月に第3版のKPI結果を公開予定。
- 2025年4月からは第4版のKPIを取り組み。
  ※なお、第4版のKPIは2023年度も取り組みしている。

2024年度（第３版） FD宣言

ご参考

①	**【原則１：顧客本位の業務運営に関する方針の策定･公表等】** **私たちは、お客様本位の業務運営を実現します。** • 当社ではFD宣言で定めたKPIを定期的に確認し、年間の結果を報告します。	当社はお客様本位の業務運営を実現するために、本FD宣言に係る取組状況を定期的に点検見直しを行い、結果を公表します。 ・KPI進捗状況の確認： ３ヶ月に１回 ・結果の公表： １年に１回
②	**【原則２：顧客の最善の利益の追求】** **私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、経営に活かしてまいります。** • 当社では「お客さまの声」を随時共有し、改善方法や再発防止策を毎週検討し、月次で結果の共有と注意喚起や指導を行い、業務品質の向上に努めます。	お客さま本位の業務運営を推進していくためには、お客さまからの不満足の言葉やお褒めの言葉をお聞きするだけでなく、対応改善方法を社員全員で共有し、再発防止に役立つようにします。 ・お客様の声の再発防止策、改善案の策定：毎週金曜日ミーティング実施 ・お客様の声の共有、注意喚起：月１度全体共有実施
③	**【原則３：利益相反の適切な管理】/【原則４：手数料等の明確化】** **私たちは、コンプライアンスを遵守し、お客さまとの利益相反の排除に努めます。** • 当社では、定期的な契約内容チェックを行い、保険会社の各種キャンペーンに沿った推奨販売や販売手数料の高い商品を優先して販売がされていなかを確認します。	当社は複数の保険会社の各種保険商品を取り扱っておりますが、お客さまのご意向に反するような個々の募集人の裁量による保険商品の提案は行いません。 また、保険販売にあたり当社がお客様から直接頂く費用等はありませんが、品質やサービス向上の費用として**取引保険会社から代理店手数料を頂いております。** ・コンプライアンス研修：毎月１回実施 ・契約内容の定期チェック：毎週１回実施
④	**【原則５：重要な情報の分かりやすい提供】** **私たちは、保険商品に関する重要な情報を、わかりやすく提供いたします。** • 定期的な商品勉強会や、ロープレ（模擬演習）等を実施し、社員全員が正確かつ解りやすい情報提供や商品のご案内ができるようにします。	「保険」は難しい…と思っていらっしゃるお客さまが多いと感じます。難しい専門用語を使わずにわかりやすい言葉に変換したり、具体的な例えを交えるなど、お客さまが少しでも理解しやすくなるよう取組を行います。 ・商品勉強会　：　月１回実施 ・模擬演習実施　：　週１回実施
⑤	**【原則６：顧客にふさわしいサービスの提供】** **私たちは、地域に密着したリスクアドバイザーとして、お客様のご意向、ニーズに合った最適な商品･サービスの提供を行います。** • ご意向把握シートを用いて、お客さまのご意向を丁寧に確認いたします。 • 様々な金融商品、周辺情報に精通し、お客さまのご期待を上回るご案内をするためにファイナンシャルプランナーや、損保トータルプランナーの取得を推奨し、人事制度上での評価を行います。	当社は、お客さまの経済環境･地域特性等を踏まえ、お客さまのご意向と適合性を把握し、最適な保険商品を提案いたします。 ・意向把握状況の定期チェック：毎週１回実施 ・ファイナンシャルプランナー、損保トータルプランナー配置：各４名
⑥	**【原則７：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】** **私たちは、お客さま本位の業務運営を実現する企業文化を築き上げます。** • 社員全員に浸透するよう企業理念や行動指針（クレド）の確認を行います。 • 経営方針に沿った行動が出来る社員を評価する仕組みを作ります。また、社員が理念や想いを共有する場を定期的に開催します。	当社は全社員がミッション、ビジョン、バリューから構成される経営方針を共有し、一人ひとりが誠実･公正にお客さま本位の業務に取組むとともに、企業文化として定着するよう継続して努めてまいります。 ・企業理念の共有：週１回　・行動指針（クレド）の共有：月４回 ・グループミーティング：月１回（各部から１名づつ参加）

E N D

著作権について

Copyright (C) 2024 株式会社セフティー. All rights reserved.

この資料は、株式会社セフティーによって作成されました。この資料の著作権は株式会社セフティーに帰属します。この資料の全部または一部を無断で複製、転送、配布、販売、出版、公開、改変することは禁止されています。この資料を使用する場合は、株式会社セフティーから許可を得る必要があります。

株式会社セフティー

保険総合代理店

株式会社 セフティー

〒125-0061 東京都葛飾区亀有1-15-1

[TEL] 03-3838-3531 [FAX] 03-3838-3536

0120-383-536

[平日] AM9:00 ～ 17:00 [定休日]
[土曜] AM9:00 ～ 12:00 日曜 / 祝日

info@safety-i.com

公式HP
左-QR

LINE公式
アカウント
右-QR