

## 顧客本位の業務運営方針（FD 宣言）

株式会社佐野保険事務所（以下「当社」）は、保険業を通じ、地域社会の安定と発展に寄与するとともに、「FOR YOU」の精神で安心・安全を提供するため、お客様の心に寄り添う保険サービスを提供します。

1. お客様のニーズの正確な把握と最善の提案を行うため、意向確認書を用いたお客様からの要望あるいは不安要素の確認を行います。
2. お客様との末永い信頼関係を構築できるよう、利益相反のおそれのある取引については徹底した比較推奨販売を実践し、お客様の意向を尊重いたします。
3. お客様に保険の内容等を検討する機会を提供し、満期日までに証券をお手元に届けるため、早期更改に努めます。
4. お客様からの解約のお申し出には特に迅速に対応し（お申し出から営業日24時間以内での書類の発送等）、ストレスのない関係性を構築し続けられるよう努めます。

創業昭和5年、時代と共に皆様のニーズに合った様々な保険をご提案して参りました。生命保険・損害保険はぜひ安心の証「特級認定代理店」である当社にお任せください。個人分野・法人コンサルティング共に当社保険代理士・ファイナンシャルプランナーがご自宅・勤務先を問わずお伺いいたします。

## 顧客本位の業務運営方針の浸透と定着を測る指標（KPI）

- 満期 28 日前の早期更改率 80% 以上  
2023年度の実績値：74.5%
- 代理店事故受付窓口率 90% 以上  
2023年度の実績値：95.0%（115/121）